

**Universidad Andina Simón Bolívar**

**Sede Ecuador**

**Área de Derecho**

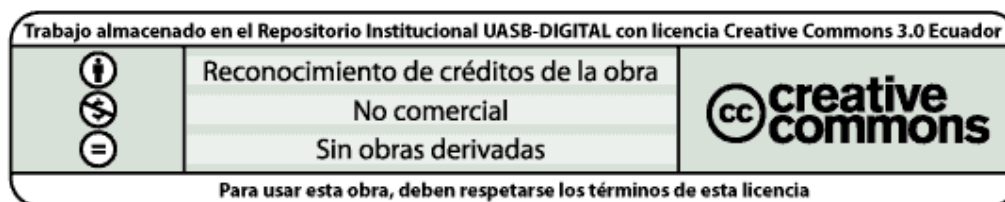
**Programa de Maestría en Tributación**

**Estudio comparativo de los derechos de los contribuyentes, en  
las administraciones tributarias de España, Argentina,  
México y Ecuador**

**Autor: Diana Carolina Miranda Tufiño**

**Tutor: José Suing Nagua**

**Quito, 2016**



### **Cláusula de cesión de derecho de publicación de tesis**

Yo, Diana Carolina Miranda Tufiño, autora de la tesis intitulada “*Estudio Comparativo de los Derechos de los Contribuyentes, en las Administraciones Tributarias de España, Argentina, México y Ecuador*”, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magíster en Tributación en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo, por lo tanto, la Universidad utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en formato virtual, electrónico, digital u óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autora de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

Fecha. ....

Firma: .....

## **RESUMEN**

En el Ecuador, el Servicio de Rentas Internas es la Administración Tributaria que administra los impuestos internos, la cual en el año 2006 crea el Departamento de Derechos de los Contribuyentes para promover, difundir y salvaguardar los derechos y garantías de los contribuyentes.

Es importante reconocer los derechos y garantías establecidos en la Constitución de la República del Ecuador y particularmente los inmersos en el ámbito de la administración tributaria; alrededor del mundo se han realizado múltiples esfuerzos para hacer respetar los derechos del contribuyente, incluyéndolos en el Código Tributario, elevándolos a nivel de Ley o pronunciándose a través de catálogos de los Derechos del Contribuyente, es así que se presenta los derechos y su aplicación en los países como España, Argentina, México y Ecuador.

Además se determina la existencia de organismos autónomos que se encargan de la observancia y precautelamiento de los derechos del contribuyente, en qué países se lo realiza, y su nivel de autonomía, de manera que se puede precisar la eficiencia y eficacia en la aplicación de los derechos y garantías de los contribuyentes con ocasión de la gestión de los tributos a cargo de la administración tributaria.

Al comparar el desarrollo normativo de los derechos del contribuyente y sus distintos mecanismos de defensa en países como España, Argentina, México y Ecuador, permite asimilar las mejores prácticas en sentido para el contexto ecuatoriano.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a quienes en todo momento me llenaron de amor y apoyo:

Mis padres, Judith Tufiño y Luis Miranda, pilares fundamentales en mi vida,  
quienes me han apoyado para alcanzar mis metas y sueños.

A mi esposo William y a mis hijos Camila e Ismael que son la fortaleza y  
alegría necesaria para seguir adelante.

A Dios por estar conmigo en cada paso que doy, por fortificar mi corazón e  
iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido  
mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudios.

### **AGRADECIMIENTO**

Agradezco al Dr. José Suing, tutor de mi tesis, quien expresó su confianza y paciencia para culminar este trabajo que tiene un contenido real, su asesoramiento fue importante para consolidar mi pensamiento sobre él como un verdadero maestro y digno de ser amigo por siempre.

A la Universidad Andina Simón Bolívar, por abrirme las puertas, poner en mi vida universitaria maestros que han sido profesionales de ejemplo y brindarme una educación de primer nivel.

A toda mi familia por el apoyo, colaboración, ánimo y sobre todo cariño.

Tabla de contenido	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>10</b>
<b>IDENTIFICACIÓN Y BASE NORMATIVA DE LOS DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE</b>	<b>10</b>
1.1 ESPAÑA	12
1.1.1 Identificación y base normativa	12
1.2 ARGENTINA	22
1.2.1 Identificación y base normativa	22
1.3 MÉXICO	30
1.3.1 Identificación y base normativa	30
1.4 ECUADOR	38
1.4.1 Identificación y base normativa	38
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>49</b>
<b>INSTITUCIONALIDAD RESPECTO A LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE</b>	<b>49</b>
2.1 ESPAÑA	49
2.2 ARGENTINA	56
2.3 MÉXICO	60
2.4 ECUADOR	68
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>74</b>
<b>ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE EN ESPAÑA, ARGENTINA, MÉXICO Y ECUADOR</b>	<b>74</b>
3.1 ESPAÑA CON ECUADOR	74
3.2 ARGENTINA CON ECUADOR	78
3.3 MÉXICO CON ECUADOR	81
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>85</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>87</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>88</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>91</b>
Anexo No. 1	91

Anexo No. 2 .....	92
Anexo No. 3 .....	94
Anexo No. 4 .....	96
Anexo No. 5 .....	97
Anexo No. 6 .....	98
Anexo No. 7 .....	99
Anexo No. 8 .....	100
Anexo No. 9 .....	100

## INTRODUCCIÓN

En el Ecuador hay varias Administraciones Tributarias, los gobiernos autónomos descentralizados en donde se administran las tasas y contribuciones especiales; el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) que administra los impuestos al comercio exterior y el Servicio de Rentas Internas (SRI) que administra los impuestos nacionales internos.

El Servicio de Rentas Internas fue creado por la Ley No. 41 publicada en el Registro Oficial No.23 del 2 de diciembre de 1997, “se crea como una entidad técnica y autónoma, con personería jurídica, de derecho público, patrimonio y fondos propios, jurisdicción nacional, y sede principal en la ciudad de Quito”<sup>1</sup>. Está encargada de la administración y recaudación de los impuestos.

Por medio de la Resolución No. DSRI-005-2006 publicada en el registro oficial No. 231 del 17 de marzo del 2006 se reforma el Reglamento Orgánico Funcional del Servicio de Rentas Internas en el que establece que se añada la “Unidad de Promoción y Protección de los Derechos del Contribuyente” en la estructura de la Administración Nacional, en la Resolución N° DSRI-011-2008 publicada en el Registro Oficial No. 389 del 25 de julio del 2008 se reemplaza por el "Departamento de Derechos del Contribuyente".

Es necesario conocer los derechos de los contribuyentes para que sean respetados por la Administración Tributaria, amparándose en la Constitución y Código Tributario; realizando un análisis de mejores prácticas en otros países, que contribuyan para perfeccionar la metodología y procesos que se manejan en el Ecuador en defensa de los contribuyentes.

Este estudio analiza en tres capítulos la existencia de derechos del contribuyente aplicados en base de los derechos constitucionales en cada uno de los países que son España (Europa), Argentina (América del Sur), México (Centroamérica) y Ecuador (América del Sur).

Se ha decidido realizar el análisis con los países antes mencionados porque son países que tienen normativa legal sobre los derechos de los contribuyentes y a su vez el organismo que mantienen como ente que se encarga de la defensa de los contribuyentes tiene autonomía parcial o total, es así que se hace beneficio para concluir con el análisis para el caso de Ecuador en el cual es un departamento de la

---

<sup>1</sup> Ley de creación del SRI Ley No 41, R.O. No. 23, del 2 de diciembre de 1997, Art. 1.



misma Administración Tributaria (Servicio de Rentas Internas) el encargado de la defensa de los derechos de los contribuyentes y los derechos de los contribuyentes están amparados en una sola Resolución del Servicio de Rentas Internas.

En el primer capítulo se identificará los derechos de los contribuyentes en cada uno de los países antes mencionados y a su vez la base normativa con la que se identifican cada uno de los derechos de los contribuyentes.

En el segundo capítulo se analizará las instancias administrativas encargadas de la aplicación de los derechos de los contribuyentes y su grado de autonomía y eficiencia; además se analizará los trámites que los contribuyentes deben realizar para ingresar una queja o sugerencia.

En el tercer capítulo se realizará cuadros comparativos de los derechos del contribuyente entre los países España, Argentina, México y Ecuador y se analizará que derechos se deberían implementar en la Administración Tributaria (Servicio de Rentas Internas).

Finalmente, se incluyen las conclusiones y recomendaciones a las que la investigadora llega sobre los derechos de los contribuyentes y las instancias administrativas encargadas de dar cumplimiento los mismos, en las diferentes Administraciones Tributarias.

# **ESTUDIO COMPARADO DE LOS DERECHOS DE LOS CONTRIBUYENTES, EN LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS DE ESPAÑA, ARGENTINA, MÉXICO Y ECUADOR**

## **CAPÍTULO I**

### **IDENTIFICACIÓN Y BASE NORMATIVA DE LOS DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE**

Los derechos de los contribuyentes son las obligaciones o los deberes que debe cumplir la Administración Tributaria ante los contribuyentes en cuanto a las funciones de recaudación, control y educación tributaria. Por ello, en las relaciones jurídico fiscales actuales, existe la necesidad de que los derechos de los contribuyentes se encuentren debidamente identificados y protegidos por un marco jurídico claro que establezca mecanismos efectivos para dicha protección dentro del sistema impositivo, en el que el gobierno ejerce su facultad de imperio sobre los contribuyentes para establecer, y recaudar los tributos que requiere para financiar el gasto público.

Los contribuyentes han sido vulnerables ante las Administraciones Tributarias, varias veces por desconocimiento de la ley; ya que cuando el contribuyente no tiene conocimiento de sus derechos la Administración Tributaria puede actuar de manera despectiva ante el contribuyente, un ejemplo claro es cuando en atención al público el asistente de ventanilla no le ayuda informando de manera correcta las obligaciones y deberes formales al contribuyente; por lo cual el contribuyente puede ingresar una queja sobre la atención y el funcionario, haciendo valer su derecho a ser informado de manera correcta.

“El tema sobre los derechos del contribuyente es, a no dudarlo, atrayente por el interés que despierta al igual que por la oportunidad que se presenta para examinarlo desapasionadamente, partiendo de la experiencia sobre el caso, la amplia y valiosa doctrina que eximios pensadores del Derecho Tributario han patentado, al igual que con la aspiración de que los resultados que se obtengan puedan servir para

adoptar decisiones positivas que ayuden a solucionar la serie de problemas que se presentan en torno a los Derechos del Contribuyente”<sup>2</sup>

Los derechos del contribuyente se inscriben en el campo de los Derechos Humanos, tema a partir de la expedición de la primera Constitución de los Estados Unidos en 1788 y luego desde la Revolución Francesa de 1789, que se expide la “Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano”, el 17 de agosto de 1789, es cuando nace la necesidad de perennizar en norma escrita, de aplicación general, universal, la existencia y vigencia de esos derechos, lo que impulsó para la expedición de la “Declaración Universal de los Derechos del Hombre”, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en París, el 10 de diciembre de 1958.

“En las XX Jornadas del año 2000 del Instituto Latinoamericano de Derecho Tributario (ILADT) fue el profesor brasileño Ricardo Lobo Torres que en su exposición parte de un supuesto inobjetable cuando afirma que los derechos humanos deben ser comprendidos como idea que integra, tanto los derechos humanos proclamados en los grandes textos internacionales, tales como la Declaración de los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) de 1948, la Declaración de la Organización de Estados Americanos (OEA) de 1969, al igual que los derechos declarados y reconocidos en las constituciones nacionales de los diferentes países.”<sup>3</sup>

En la mayoría de países del mundo contaban en sus constituciones con disposiciones expresas de rango constitucional mediante las que reconocían los derechos humanos; sin embargo a pesar de la existencia de normativa de rango constitucional se han desconocido estos derechos, por lo que en reuniones internacionales sobre la problemática del Derecho Tributario se ha considerado lo referente a los derechos humanos lo cual ha promovido a que se respete los derechos humanos y a encaminado a que se creen materia legislativa y administrativa, es así por ejemplo en España existe la Ley de Derechos y Garantías del Contribuyente del 26 de febrero de 1998, esta ley tiene el objetivo de regular los derechos y garantías de los contribuyentes; el Gobierno de la República de México a expedido la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente la cual regula los derechos y garantías básicos de los contribuyentes, mientras que en Ecuador se encuentran mencionados

---

<sup>2</sup>Garcés Moreano, Rodrigo, Jornadas por los 50 años del Sistema Especializado de Justicia Tributaria en el Ecuador, 2010, pág. 131.

<sup>3</sup>Garcés Moreano, Rodrigo, Jornadas por los 50 años del Sistema Especializado de Justicia Tributaria en el Ecuador, 2010, pág. 132.

los derechos de los contribuyentes en la Resolución No. NAC-DGERCGC10-00273, publicada en el Registro Oficial No. 224 del 29 de junio de 2010, del Servicio de Rentas Internas.

El profesor Héctor Villegas manifiesta que es imposible pretender que la gente se sienta jurídicamente segura si no advierte una adecuada protección por parte de los organismos administrativos y jurisdiccionales, por lo que a toda costa debe evitarse la arbitrariedad en la aplicación de los preceptos respectivos. A pesar de ello, según el principio de supremacía de la Constitución es de orden público y citando a Alexis de Tocqueville, añade que la Constitución se halla por encima tanto de todos los legisladores, autoridades de todo orden y de los simples ciudadanos.

En un estado de derecho la única existencia posible de una relación jurídica entre los ciudadanos y la administración se debe estructurar sobre la base de la igualdad, ya que el fisco y el contribuyente comparten el mismo plano de jerarquía ante el Derecho, por lo que debe descartarse todo planteo que coloque al ciudadano en condición inferior.

Es necesario que se expida normativa legal que se relacione con el reconocimiento expreso de los derechos de los contribuyentes y de las garantías del debido proceso, ya que en Ecuador no existe una ley que ampare a los derechos de los contribuyentes.

## **1.1 ESPAÑA**

### **1.1.1 Identificación y base normativa<sup>4</sup>**

La Constitución Española establece que todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica mediante un sistema tributario justo inspirado en los principios de igualdad y progresividad<sup>5</sup> con el fin de que los poderes públicos garanticen el cumplimiento de las obligaciones que la propia Constitución y las leyes les imponen, además de promover un reparto más equitativo de la riqueza.

---

<sup>4</sup> Ley 58/2003, del 17 de diciembre, General Tributaria, BOE num.303 del 18 de diciembre 2003.

<sup>5</sup> Constitución Española, sección segunda, de los derechos y deberes de los ciudadanos, artículo 31.

Para ello, podrán establecer y exigir tributos el Estado, las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales, de acuerdo con el ordenamiento jurídico.

Por tanto, la obligación principal de toda persona que tenga carácter de sujeto pasivo de un tributo consiste en el pago de la deuda tributaria que le corresponda, así como la realización de todas aquellas declaraciones y comunicaciones que exija el tributo.

La obligación general de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos tiene como contrapartida la existencia de derechos y garantías que asista a los contribuyentes.

Los derechos y garantías son normas y principios de actuación establecidos en los diferentes textos normativos de carácter tributario que regularán la relación existente entre el contribuyente y la Administración Tributaria.

En este sentido, los derechos y garantías básicos de los contribuyentes están recogidos en el artículo 34 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

Constituyen derechos generales de los obligados tributarios los siguientes:

- **Derecho a ser informado y asistido por la Administración Tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.**

En el Artículo 85 de la Ley 58/2003 del 17 de diciembre, General Tributaria establece el deber de información y asistencia a los obligados tributarios, por lo que la Administración deberá prestar a los obligados tributarios la necesaria información y asistencia acerca de sus derechos y obligaciones; se instrumentará, a través de publicaciones de textos actualizados de las normas tributarias, así como de la doctrina administrativa de mayor trascendencia, comunicaciones y actuaciones de información efectuadas por los servicios destinados a tal efecto en los órganos de la Administración tributaria, contestaciones a consultas escritas y asistencia a los obligados en la realización de declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones tributarias.

Según Javier Martín Fernández<sup>6</sup>, información y asistencia son actividades distintas, La primera supone, básicamente, la emisión de una declaración de conocimiento, esencialmente unilateral, con el fin de orientar la actuación del

---

<sup>6</sup>FERNÁNDEZ, Javier Martín, El Estado Actual de los Derechos y de las Garantías de los Contribuyentes en las Haciendas Locales, 2007, pág. 848.

informado. La segunda, en ayudar a que, el sujeto, es decir el obligado tributario, cumpla con sus obligaciones para con la Hacienda Pública y que son de muy variado tipo: confección de declaraciones y autoliquidaciones, de requerimientos de información generalizada o particular.

El fundamento primordial de este derecho tiene el objetivo de disipar la ignorancia de las obligaciones tributarias para lo cual realiza publicación de textos actualizados de las normas tributarias; así como también contestación a consultas tributarias escritas.

- **Derecho a obtener las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo y las devoluciones de ingresos indebidos que procedan, con abono del interés de demora y sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto.**

En la sección 3ª Las obligaciones y deberes de la Administración Tributaria en el artículo 30 de la Ley 58/2003 del 17 de diciembre, General Tributaria establece que tiene la obligación de realizar las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo, la de devolución de ingresos indebidos, la de reembolso de los costes de las garantías y la de satisfacer intereses de demora.

Además en el artículo 31 de la misma ley manifiesta que son devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo las correspondientes a cantidades ingresadas o soportadas debidamente como consecuencia de la aplicación del tributo y la Administración tributaria devolverá las cantidades que procedan de acuerdo con lo previsto en la normativa de cada tributo. Es importante recalcar que transcurrido el plazo fijado en las normas reguladoras de cada tributo y, en todo caso, el plazo de seis meses, sin que se hubiera ordenado el pago de la devolución por causa imputable a la Administración tributaria, ésta abonará el interés de demora, sin necesidad de que el obligado lo solicite, para lo cual, el interés de demora se devengará desde la finalización de dicho plazo hasta la fecha en que se ordene el pago de la devolución.

- **Derecho a ser reembolsado del coste de los avales y otras garantías aportados para suspender la ejecución de un acto o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda, si dicho acto es declarado total o parcialmente improcedente por sentencia o resolución administrativa firme, con abono del interés legal sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto, así como a la reducción proporcional de la garantía aportada en los supuestos de estimación parcial del recurso o de la reclamación interpuesta.**

En la Ley 58/2003 del 17 de diciembre, General Tributaria en el artículo 33 del reembolso de los costes de las garantías establece que la Administración Tributaria reembolsará, previa acreditación de su importe, el coste de las garantías aportadas para suspender la ejecución de un acto o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda si dicho acto o deuda es declarado improcedente por sentencia o resolución administrativa firme y cuando el acto o la deuda se declare parcialmente improcedente, el reembolso alcanzará a la parte correspondiente del coste de las garantías; la Administración tributaria tiene que abonar los intereses sin necesidad de solicitud del obligado tributario.

- **Derecho a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su comunidad autónoma, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico.**

En la Constitución Española en el artículo 3 menciona que el castellano es la lengua española oficial del Estado y que las demás lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos.

- **Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.**
- **Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personas al servicio de la Administración Tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos tributarios en los que tenga la condición de interesado.**
- **Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones por él presentadas, así como derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados ante la Administración, siempre que la aporten junto a los originales para su cotejo, y derecho a la devolución de los originales de dichos documentos, en el caso de que no deban obrar en el expediente.**
- **Derecho a obtener copia a su costa de los documentos que integren el expediente administrativo en el trámite de puesta de manifiesto del mismo, pudiendo ejercitarse este derecho en cualquier momento en el procedimiento de apremio.**

Los cuatro derechos mencionados anteriormente están amparados en la Constitución Española en su artículo 105.b) en el que se establece que se regulará el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas.

Además, en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno en el artículo 12 del Derecho de acceso a la información pública menciona que todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública, en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución Española.

Asimismo, cabe definir que la información pública son los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

En relación con los derechos a conocer el estado de la tramitación de los procedimientos y la identidad de los funcionarios encargados de ésta, es posible, al menos en algunos casos, que la información que éstos garantizan sea necesaria para proteger el derecho del ciudadano a no sufrir indefensión frente a la Administración.<sup>7</sup>

Podría existir la posibilidad de que la Administración incurra en responsabilidad en el caso de que una información errónea cause un perjuicio al ciudadano, por ejemplo cuando como consecuencia de la información proporcionada el obligado tributario pierda la oportunidad de realizar un trámite como formular alegaciones y a causa de ello se haya visto perjudicado en su derecho o se le haya causado indefensión.

El derecho a obtener copia de documentos contenidos en el expediente ha sido relacionado, sobre todo, con el de ser informado sobre el estado de la tramitación del procedimiento; sin embargo “la obtención de copias aumenta desde luego el riesgo de utilización indebida de la información contenida en el expediente en la medida en que facilita su difusión”<sup>8</sup>

- **Derecho al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración Tributaria, que sólo podrán ser utilizados para la aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada y para la imposición de sanciones, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos previstos en las leyes.**

En la Ley 58/2003 del 17 de diciembre, General Tributaria en el artículo 95 del carácter reservado de los datos con trascendencia tributaria, establece que los

---

<sup>7</sup>TABOADA, Carlos Palao, El Estado actual de los Derechos y de las Garantías de los Contribuyentes en las Haciendas Locales, 2007, pág. 930.

<sup>8</sup>TABOADA, Carlos Palao, El Estado actual de los Derechos y de las Garantías de los Contribuyentes en las Haciendas Locales, 2007, pág. 946



datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración tributaria en el desempeño de sus funciones tienen carácter reservado.

- **Derecho a que las actuaciones de la Administración Tributaria que requieran su intervención se lleve a cabo en la forma que le resulte menos gravosa, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.**
- **Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración Tributaria.**

Los dos derechos antes mencionados están amparados en el artículo 14 de la Constitución Española en la que manifiesta que los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social; es decir, la Administración Tributaria debe ser imparcial y tratar a todos por igual.

El ejercicio de las funciones administrativas está sometido a un deber jurídico de buena administración, de un deber hacer consistente en un mandato de actuación en forma racional, objetiva, coordinada, eficaz, eficiente y económica en servicio de los intereses generales. “Es necesario, es obligado jurídicamente, seguir el procedimiento justo, que permita realmente la defensa de los interesados y el cumplimiento del deber de buena administración”<sup>9</sup>

- **Derecho a ser informado de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de adquisición o transmisión.**

En el artículo 90 de la Ley 58/2003 del 17 de diciembre, General Tributaria de la información con carácter previo a la adquisición o transmisión de bienes inmuebles establece que cada Administración tributaria informará, a solicitud del interesado sobre el valor a efectos fiscales de los bienes inmuebles que, situados en el territorio de su competencia, vayan a ser objeto de adquisición o transmisión.

La solicitud de información sobre el valor de bienes inmuebles constituye una consulta tributaria y su contestación vinculante conlleva a que la Administración no puede separarse de lo dicho respecto del sujeto consultante.

En el fondo, la principal finalidad que se pretende con el reconocimiento del derecho a solicitar una valoración sobre los bienes inmuebles que se vayan a adquirir o transmitir es ofertar al contribuyente una importante herramienta que le permita

---

<sup>9</sup>LOZANO, Juan, Proyección del deber de buena administración en la aplicación de los tributos, texto dactilografiado, inédito.

evitar desagradables sorpresas futuras, sobre todo en lo que se refiere a una posible sanción tributaria relacionada con tributos derivados de la transmisión de esos inmuebles.<sup>10</sup>

- **Derecho a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones y a que las mismas se desarrollen en los plazos previstos por la Ley General Tributaria.**

En el artículo 141 de la inspección tributaria de la Ley 58/2003 del 17 de diciembre, General Tributaria establece que la inspección tributaria consiste en el ejercicio de las funciones administrativas dirigidas a la realización de actuaciones de obtención de información relacionadas con la aplicación de los tributos y a su vez debe informar a los obligados tributarios con motivo de las actuaciones inspectoras sobre sus derechos y obligaciones tributarias y la forma en que deben cumplir estas últimas.

El derecho a ser informado al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre la naturaleza y el alcance de las mismas, sobre los derechos y obligaciones del contribuyente, así como el derecho al desarrollo de las mismas dentro de los plazos previstos en la Ley, rigen tanto en las actuaciones llevadas a cabo por los órganos de inspección como en las comprobaciones que puedan desarrollar los órganos que se encarguen de la gestión de los tributos locales.

Cabe señalar que en la misma ley, en el artículo 147 de la iniciación del procedimiento de inspección establece que los obligados tributarios deben ser informados al inicio de las actuaciones del procedimiento de inspección sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones.

- **Derecho a que las manifestaciones con relevancia tributaria de los obligados se recojan en las diligencias extendidas en los procedimientos tributarios.**

En el artículo 99 del Desarrollo de las actuaciones y procedimientos tributarios de la Ley 58/2003 del 17 de diciembre, General Tributaria en el numeral 7 establece que la diligencia es una de las maneras en que se documentará la actuación de la Administración tributaria las cuales se extienden para hacer constar hechos, así como las manifestaciones del obligado tributario.

---

<sup>10</sup>MARTÍNEZ, Francisco Adame, El Estado actual de los Derechos y de las Garantías de los Contribuyentes en las Haciendas Locales, 2007, pág. 962

“Cuando no se documenta en diligencia, ni de ninguna otra manera, una actuación tributaria relevante, y no obra otra prueba en el expediente, el actuar administrativo y del administrado queda en la nebulosa.”<sup>11</sup>

Es por ello, que se hace necesario que se documente la actuación de la Administración Tributaria en diligencias en las que consten los hechos y además manifestaciones del obligado tributario.

- **Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.**

En el artículo 117 de la gestión tributaria de la Ley 58/2003 del 17 de diciembre, General Tributaria establece que la gestión tributaria consiste en el ejercicio de las funciones administrativas dirigidas al reconocimiento y comprobación de la procedencia de los beneficios fiscales de acuerdo con la normativa reguladora del correspondiente procedimiento, así como también la Administración Tributaria tiene la facultad de comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos para la obtención de beneficios o incentivos fiscales y devoluciones tributarias, así como para la aplicación de regímenes tributarios especiales.

El Real Decreto 1065/2007 establece: “**Artículo 136. Procedimiento para el reconocimiento por la Administración tributaria de beneficios fiscales.**

1. El procedimiento para el reconocimiento de beneficios fiscales se iniciará a instancia del obligado tributario mediante solicitud dirigida al órgano competente para su concesión y se acompañará de los documentos y justificantes exigibles y de los que el obligado tributario considere convenientes.

2. La comprobación de los requisitos para la concesión de un beneficio fiscal se realizará de acuerdo con los datos y documentos que se exijan en la normativa reguladora del beneficio fiscal y los datos que declaren o suministren terceras personas o que pueda obtener la Administración tributaria mediante requerimiento al propio obligado y a terceros.

3. Con carácter previo a la notificación de la resolución se deberá notificar al obligado tributario la propuesta de resolución cuando vaya a ser denegatoria para que, en un plazo de 10 días contados a partir del día siguiente al de la notificación de dicha propuesta, alegue lo que convenga a su derecho.

---

<sup>11</sup>GARCÍA BERRO, F., Procedimientos tributarios y derechos de los contribuyentes, Madrid, 2004, pág. 76.

4. El procedimiento para el reconocimiento de beneficios fiscales terminará por resolución en la que se reconozca o se deniegue la aplicación del beneficio fiscal.

El plazo máximo para notificar la resolución del procedimiento será el que establezca la normativa reguladora del beneficio fiscal y, en su defecto, será de seis meses. Transcurrido el plazo para resolver sin que se haya notificado la resolución expresa, la solicitud podrá entenderse desestimada, salvo que la normativa aplicable establezca otra cosa.<sup>12</sup>

- **Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración Tributaria.**

Art 34 de la Ley 58/2003 del 17 de diciembre, General Tributaria manifiesta que el Consejo para la Defensa del Contribuyente velará por la efectividad de los derechos de los obligados tributarios, atenderá las quejas que se produzcan por la aplicación del sistema tributario que realizan los órganos del Estado y efectuará las sugerencias y propuestas pertinentes, en la forma y con los efectos que reglamentariamente se determinen.

- **Derecho a no aportar los documentos ya presentados y que se encuentran en poder de la Administración actuante, siempre que el obligado tributario indique el día y procedimiento en el que los presentó.**

En el artículo 99 del Desarrollo de las actuaciones y procedimientos tributarios de la Ley 58/2003 del 17 de diciembre, General Tributaria en el numeral 2 manifiesta que los obligados tributarios pueden rehusar la presentación de los documentos que no resulten exigibles por la normativa tributaria y de aquellos que hayan sido previamente presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración tributaria actuante.

Si los documentos ya han sido presentados por el contribuyente y se encuentran en poder de la Administración Tributaria, resulta innecesario solicitar nuevamente, así sea por ganar tiempo o por evitar buscar en los archivos la documentación; sin embargo, el obligado tributario debe indicar el día y procedimiento en el que los presentó.

---

<sup>12</sup>Real Decreto 1065/2007 publicado en el Boletín Oficial del Estado No.213 de 5 de septiembre de 2007 por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.

- **Derecho a formular alegaciones y aportar documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución.**

En el artículo 99 numeral 8 del Desarrollo de las actuaciones y procedimientos tributarios de la Ley 58/2003 del 17 de diciembre, General Tributaria establece que en los procedimientos tributarios se podrá prescindir del trámite de audiencia previo a la propuesta de resolución cuando se suscriban actas con acuerdo o cuando en las normas reguladoras del procedimiento esté previsto un trámite de alegaciones posterior a dicha propuesta. En este último caso, el expediente se pondrá de manifiesto en el trámite de alegaciones el cual no podrá tener una duración inferior a 10 días ni superior a 15.

- **Derecho a ser oído en el trámite de audiencia, en los términos previstos en la Ley General Tributaria.**

En el artículo 156 de Actas de conformidad de la Ley 58/2003 del 17 de diciembre, General Tributaria menciona que con carácter previo a la firma del acta de conformidad se concederá trámite de audiencia al interesado para que alegue lo que convenga a su derecho; así como también en el artículo 157 de Actas de disconformidad también tiene derecho al trámite de audiencia y el obligado tributario debe y tiene derecho a ser escuchado por la Administración Tributaria.

- **Derecho de los obligados tributarios a presentar ante la Administración Tributaria la documentación que estimen conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento tributario que se esté desarrollando.**

En el artículo 29 literal f) de la Ley 58/2003 del 17 de diciembre, General Tributaria establece que los obligados tributarios tienen la obligación de aportar a la Administración tributaria libros, registros, documentos o información que el obligado tributario deba conservar en relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias propias o de terceros, así como cualquier dato, informe, antecedente y justificante con trascendencia tributaria, a requerimiento de la Administración o en declaraciones periódicas.

Por último, hay que destacar el carácter programático de los derechos y garantías mencionados, puesto que constituyen derechos fundamentales de aplicación general en el conjunto del sistema tributario, con el fin de mejorar sustancialmente la posición jurídica del obligado tributario en aras a lograr el anhelado equilibrio en las

relaciones de la Administración con los obligados tributarios y de reforzar la seguridad jurídica en el marco tributario, propio de las sociedades democráticas más avanzadas.

## **1.2 ARGENTINA**

### **1.2.1 Identificación y base normativa<sup>13</sup>**

En la Constitución de la Nación Argentina en el capítulo primero de las Declaraciones, Derechos y Garantías en el artículo 16 establece que la Nación Argentina no admite prerrogativas de sangre, ni de nacimiento: No hay en ella fueros personales ni títulos de nobleza. Todos sus habitantes son iguales ante la ley, y admisibles en los empleos sin otra condición que la idoneidad. La igualdad es la base del impuesto y de las cargas públicas.

Respecto del principio de la igualdad de las partes en la relación jurídico-tributaria trae aparejada las siguientes consecuencias:<sup>14</sup>

- a) Todo privilegio en favor del fisco deberá estar respaldado por un fundamento constitucional o legal, teniendo en todos los casos como límites el respeto a los derechos constitucionales y su razonabilidad.
- b) Las prerrogativas discrecionales que se concedan en materia administrativa para la verificación y fiscalización, si bien fundadas en el interés general de regular percepción de la renta pública, deberán estar acompañadas de las correlativas garantías en favor de los contribuyentes, para no perjudicar el equilibrio que debe presidir todo ámbito de la relación fisco-contribuyente.

La actividad de la Administración Tributaria debe desenvolverse en función de la legitimidad para lo cual resulta imprescindible garantizar a los contribuyentes una relación asentada en la previsibilidad y la igualdad ante la Ley, dando a conocer los principales derechos y obligaciones del contribuyente.

Los contribuyentes de la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), tienen derechos y obligaciones. Derechos en cuanto a la calidad de los

---

<sup>13</sup><https://www.afip.gob.ar/genericos/derechosObligaciones/>

<sup>14</sup>VALDÉS Costa, Ramón, Instituciones de derecho tributario, Desalma, Buenos Aires, 1992, pág. 419.

servicios, seguridad de los procedimientos y la posibilidad de reclamar y litigar y las obligaciones que debe respetar. LaAFIP difunde los principales derechos y obligaciones de los contribuyentes de los usuarios del sistema, en función de la legitimidad, garantizando una relación asentada en la previsibilidad y la igualdad ante la Ley.

**Los Contribuyentes del Régimen General, Contribuyentes Monotributistas y Usuarios Aduaneros tienen los siguientes derechos:**

**En cuanto a la calidad de los servicios:**

- **Ser atendidos con celeridad y respeto.**

Según el Diccionario de la Lengua Española en su Vigésima Segunda Edición señala que la denominación celeridad significa prontitud, rapidez, velocidad. El principio de Celeridad Administrativa en el procedimiento administrativo, debe desarrollarse con dinamismo con rapidez en sus actos, para ello, se requiere la participación de todos ya sea la Administración Pública y Administrados, peritos, abogados, etc. El fiel cumplimiento a todos.

En el artículo 2 del Anexo I del Reglamento de Procedimientos Administrativos establece las facultades del superior.- Los ministros, Secretarios de PRESIDENCIA DE LA NACION y órganos directivos de entes descentralizados podrán dirigir o impulsar la acción de sus inferiores jerárquicos mediante órdenes, instrucciones, circulares y reglamentos internos, a fin de asegurar la celeridad, economía, sencillez y eficacia de los trámites, delegarles facultades; intervenirlos; y avocarse al conocimiento y decisión de un asunto a menos que una norma hubiere atribuido competencia exclusiva al inferior.

Este derecho se basa en que la Administración Tributaria debe evitar costosos, lentos o complicados pasos administrativos que obstaculicen el desarrollo del trámite del expediente; para garantizar el goce de la rapidez debida, es preciso corregir deficiencias dentro de la administración.

- **Recibir información y asesoramiento en forma clara, homogénea, veraz y completa sobre los trámites y requisitos que deben realizar para cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones.**
- **Exigir que los servicios a recibir estén basados en la economía de trámites, imparcialidad, simplicidad, igualdad y transparencia.**

Los dos derechos están basados en recibir información y se encuentran respaldados por el artículo 14 de la Constitución de la Nación Argentina establece

que todos los habitantes de la Nación gozan del derecho de petitionar a las autoridades. Además en el artículo sin número a continuación del 4º de la Ley 11.683 establece un régimen de consulta vinculante la cual debe ser presentada antes de producirse el hecho imponible o dentro del plazo para su declaración conforme la reglamentación que fije la Administración Federal de Ingresos Públicos, debiendo ser contestada en un plazo que no deberá exceder los noventa (90) días corridos. La respuesta que se brinde vinculará a la Administración Federal de Ingresos Públicos, y a los consultantes, en tanto no se hubieran alterado las circunstancias antecedentes y los datos suministrados en oportunidad de evacuarse la consulta.

**En cuanto a la seguridad de los procedimientos:**

- **Identificar y conocer con absoluta claridad y acceder fácilmente a las autoridades y personal que tramita los procedimientos que los afectan.**
- **Constatar la identidad de los inspectores. Para ello los contribuyentes pueden utilizar el sistema de consulta por Internet, ingresando a la página web ([www.afip.gov.ar](http://www.afip.gov.ar)) de la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) y acceder desde ella a las credenciales virtuales donde encontrarán los datos personales y fotografías de los inspectores.**

Los dos derechos mencionados se caracterizan por conocer al personal encargado de dichos procedimientos. En términos generales no existen inconvenientes para conocer el nombre de las personas a cargo de las inspecciones y de resolver los recursos en la etapa de determinación de oficio o sumarial, de hecho, en relación al primero de los casos pueden consultarse en la página de la AFIP (Administración Federal de Ingresos Públicos) si quien lleva a cabo las tareas de fiscalización es efectivamente un agente fiscal.

- **Conocer –ante la iniciación de una inspección- el número de la orden de intervención, los datos del contribuyente, del supervisor y del inspector, el período e impuesto a fiscalizar. Toda esta información deberá estar suscripta por el funcionario que revista el carácter de Juez Administrativo.**

Si bien ni la Ley 11.683, ni sus normas reglamentarias establecen que al inicio de una inspección el contribuyente deba ser informado al respecto, exponiendo sus alcances más allá de ciertas normas internas de la Administración Federal de Ingresos Públicos como la Instrucción General 320/97, la jurisprudencia ha indicado que las Ordenes de Intervención deben notificarse al contribuyente especificándose en las mismas los tributos a fiscalizar y los períodos abarcados.



Osvaldo H. Soler manifiesta<sup>15</sup> que el inicio de la inspección debe ser comunicado al contribuyente mediante nota en la que, además de informársele que se ha resuelto emprender la misma, se describa el nombre y apellido de los inspectores actuantes y del supervisor, debe contener, además, el o los impuestos y el período fiscal sobre los cuales habrá de versar la fiscalización.

- **Solicitar que se deje constancia en acta de la documentación exhibida o entregada al funcionario, y de todas las manifestaciones verbales que realizan.**

En la Ley 11.683 de Procedimientos Fiscales en el artículo 35 establece que la Administración Federal de Ingresos Públicos tiene amplios poderes para verificar en cualquier momento, inclusive respecto de períodos fiscales en curso, por intermedio de sus funcionarios y empleados, el cumplimiento que los obligados o responsables den a las leyes, reglamentos, resoluciones e instrucciones administrativas, fiscalizando la situación de cualquier presunto responsable.

Es así que en el literal b) del mismo artículo manifiesta que puede exigir de los responsables o terceros la presentación de todos los comprobantes y justificativos que se refieran al hecho precedentemente señalado y en el literal c) inspeccionar los libros, anotaciones, papeles y documentos de responsables o terceros, que puedan registrar o comprobar las negociaciones y operaciones que se juzguen vinculadas a los datos que contengan o deban contener las declaraciones juradas. Cuando se responda verbalmente a los requerimientos, o cuando se examinen libros, papeles, etc., se dejará constancia en actas de la existencia e individualización de los elementos exhibidos, así como de las manifestaciones verbales de los fiscalizados. Dichas actas, que extenderán los funcionarios y empleados de la Administración Federal de Ingresos Públicos, sean o no firmadas por el interesado, servirán de prueba en los juicios respectivos.

- **Exigir que les soliciten por escrito toda la documentación o papeles de trabajo que se les requieran.**
- **Rehusarse a presentar los documentos que no resulten exigibles por la normativa aplicable, y a aportar la documentación ya presentada y que se encuentra en poder de esta Administración Federal.**

---

<sup>15</sup>SOLER, Osvaldo H., Derechos y Defensas del Contribuyente frente al Fisco, Buenos Aires, 2001, pág. 146

En la Ley 11.683 de Procedimientos Fiscales en el artículo 35 establece que la Administración Federal de Ingresos Públicos tiene amplios poderes para verificar en cualquier momento, inclusive respecto de períodos fiscales en curso, por intermedio de sus funcionarios y empleados, el cumplimiento que los obligados o responsables den a las leyes, reglamentos, resoluciones e instrucciones administrativas, fiscalizando la situación de cualquier presunto responsable.

Mientras que en el literal b) del mismo artículo manifiesta que puede exigir de los responsables o terceros la presentación de todos los comprobantes y justificativos que se refieran al hecho precedentemente señalado, lo que debe hacerlo por escrito y además no se debe solicitar información que ya se encuentra en poder de la Administración Federal.

- **No permitir, en un allanamiento, la revisión de lugares que no estén expresamente autorizados en la orden judicial, ni que se intervenga o retire documentación que no se encuentre relacionada con la causa.**

En el artículo 18 de la Constitución de la Nación Argentina establece que el domicilio es inviolable, como también la correspondencia epistolar y los papeles privados; y una ley determinará en qué casos y con qué justificativos podrá procederse a su allanamiento y ocupación.

En el artículo 224 del Código Procesal Penal dispone que el juez ordenará, por auto fundado, el registro domiciliario si hubiere motivos para presumir que en determinado lugar existen cosas pertinentes al delito. “Cuando dispone que la resolución en que el juez ordene la entrada y registro en el domicilio de un particular debe ser fundada, lo contrario equivaldría a otorgarle al ente fiscal una autorización ilimitada para buscar cualquier cosa en el domicilio del contribuyente y secuestrar lo que se le ocurra, sin que ello tenga vinculación alguna con lo que puede ser materia de investigación penal.”<sup>16</sup>

En la Ley 11.683 de Procedimientos Fiscales en el artículo 35 establece que la Administración Federal de Ingresos Públicos tiene amplios poderes para verificar en cualquier momento, inclusive respecto de períodos fiscales en curso, por intermedio de sus funcionarios y empleados, el cumplimiento que los obligados o responsables den a las leyes, reglamentos, resoluciones e instrucciones administrativas, fiscalizando la situación de cualquier presunto responsable.

---

<sup>16</sup>SOLER, Osvaldo H., Derechos y Defensas del Contribuyente frente al Fisco, Buenos Aires, 2001, pág. 91

Es así que en el literal e) del mismo artículo manifiesta que recabar por medio del Administrador Federal y demás funcionarios autorizados por la Administración Federal de Ingresos Públicos, orden de allanamiento al juez nacional que corresponda, debiendo especificarse en la solicitud el lugar y oportunidad en que habrá de practicarse. Deberán ser despachadas por el juez, dentro de las veinticuatro (24) horas, habilitando días y horas, si fuera solicitado.

**En cuanto a la posibilidad de reclamar y litigar:**

- **Ejercer su defensa, ser escuchados, ofrecer prueba y obtener resolución fundada.**
- **Negarse a realizar manifestaciones en su contra (que evidencien su responsabilidad por la comisión de delitos).**

En el artículo 18 de la Constitución Nacional Argentina establece que nadie puede ser obligado a declarar contra sí mismo; ni arrestado sino en virtud de orden escrita de la autoridad competente. Es inviolable la defensa en juicio de la persona y de los derechos.

“Del derecho de defensa se desprende el principio por el cual nadie puede ser obligado a declarar contra sí mismo, por cuyo imperio el imputado se convierte en un sujeto incoercible dentro del campo del derecho procesal”<sup>17</sup> por lo que la declaración debe ser voluntaria y libre, sin que pueda mediar ningún tipo de coerción.

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1 inciso f) de la Ley 19.549, Ley de Procedimiento Administrativo establece 1) el derecho de los interesados al debido proceso adjetivo, comprende el derecho a ser oído, exponer las razones de sus pretensiones y defensas antes de la emisión de actos que se refieren a sus derechos subjetivos o intereses legítimos, interponer recursos y hacerse patrocinar y representar profesionalmente; 2) derecho a ofrecery producir pruebas, si fuere pertinente, debiendo la administración requerir y producir los informes y dictámenes necesarios para el esclarecimiento de los hechos todo con el contralor de los interesados y sus profesionales, quienes podrán presentar alegatos y descargos una vez concluido el período probatorio, así como también puede negarse a realizar manifestaciones en su contra y3) derecho a un decisión fundada, que el acto decisorio haga expresa consideración de los principales argumentos y de las cuestiones propuestas, en tanto fueren conducentes a la solución del caso.

---

<sup>17</sup>SOLER, Osvaldo H., Derechos y Defensas del Contribuyente frente al Fisco, Buenos Aires, 2001, pág. 83

“La prueba en materia tributaria es aquella desplegada por la parte o el fisco con el fin de recabar los elementos necesarios para lograr una convicción respecto de determinados hechos que no se hallan acreditados en una determinada relación procesal.”<sup>18</sup>

- **Solicitar por escrito la ampliación del plazo otorgado (de justificarse) para cumplir un requerimiento o citación.**

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1 inciso e) en cuanto a los plazos numeral 5) de la Ley 19.549, Ley de Procedimiento Administrativo establece que antes del vencimiento de un plazo podrá la Administración de oficio o a pedido del interesado, disponer su ampliación, por el tiempo razonable que fijare mediante resolución fundada y siempre que no resulten perjudicados derechos de terceros. La improcedencia deberá ser notificada por lo menos con dos (2) días de antelación al vencimiento del plazo cuya prórroga se hubiere solicitado.

- **Presentar quejas por la omisión de trámites o retrasos en los procedimientos en los que sean interesados.(\*)**
- **Reclamar ante cualquier desatención o anomalía en el funcionamiento de los servicios de la AFIP.(\*)**
- **Responsabilizar, cuando legalmente corresponda, a todo funcionario público a cargo, en forma mediata o directa, de acciones que los afecten.(\*)**

(\*) **Los ciudadanos cuentan con el Programa de Asistencia al Ciudadano, encontrándose un defensor a su disposición en cada Centro de Atención AFIP (Administración Federal de Ingresos Públicos).**

**También podrán ingresar su reclamo o sugerencia desde Internet haciendo clic aquí o comunicándose al 0810-999-2347 (AFIP) o \*2347 desde un teléfono celular durante días hábiles en el horario de 08:00 a 20:00 horas.**

Los cuatro derechos antes mencionados están amparados en el decreto 1759/1972, de la Ley 19.549 establece el mecanismo para interponer quejas por defectos de tramitación e incumplimientos de plazos ajenos al trámite de los recursos. El artículo 71 establece que se puede ingresar una queja ante el inmediato superior jerárquico contra los defectos de tramitación e incumplimiento de los plazos legales o reglamentarios en que se incurrieren durante el procedimiento y siempre que tales plazos no se refieran a los fijados para la resolución de recursos. Se resolverá dentro

---

<sup>18</sup>CARRANZA TORRES, Luis R., Planteos en Defensa de los Derechos del Contribuyente frente al Fisco, Buenos Aires, Argentina, 2007, pág. 111.

de los cinco (5) días, sin otra sustanciación que el informe circunstanciando que se requerirá, si fuere necesario.

- **Actuar ante la AFIP personalmente, por medio de terceros autorizados o por medio de apoderados.**

Los contribuyentes cuentan con este derecho ya que es permitido actuar en nombre de otro de acuerdo a las normas del mandato reguladas en el título IX de la Sección tercera, Libro II del Código Civil de la Nación, capítulo 8, Sección Tercera, Título IV del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación. A fin de acreditar la personería se acatará a lo dispuesto en el artículo 32 de la forma de acreditar la personería del Decreto N° 1759 Reglamentario de la Ley N° 19.549 de Procedimientos Administrativos que establece que los representantes o apoderados acreditarán su personería desde la primera gestión que hagan en nombre de sus mandantes con el instrumento público correspondiente, o con copia del mismo suscripta por el letrado, o con carta-poder con forma autenticada por autoridad policial o judicial, o por escribano público.

#### **Interponer reclamos y recursos contra:**

- **Resoluciones impositivas y aduaneras que impongan sanciones o determinen tributos y accesorios.**
- **La denegación de la inscripción como auxiliar de comercio y del servicio aduanero.**

La legislación nacional al igual que la provincial y municipal prevé los recursos que pueden interponerse contra una decisión de la Administración.

Ello así a nivel nacional, el artículo 76 de la Ley 11.683, establece que contra las resoluciones que impongan sanciones o determinen tributos y accesorios puede interponerse recurso de reconsideración ante el superior o recurso de apelación ante el Tribunal Fiscal de la Nación.

Como manifiesta Catalina García Vizcaíno, “el Tribunal Fiscal de la Nación es “un organismo jurisdiccional que se halla en la esfera del Poder Ejecutivo, y cuya finalidad es la protección de los contribuyentes, demás responsables y sancionados frente a la Administración Federal de Ingresos Públicos, en lo que hace a su

conformación por la Dirección General Impositiva y la Dirección General de Aduanas”<sup>19</sup>

A pesar de tratarse de un tribunal con facultades jurisdiccionales, el Tribunal Fiscal de la Nación fue creado en la esfera del Poder Ejecutivo. Fue constituido como entidad autónoma por Decreto 1684/1993. Inicialmente fue concebido para desempeñar funciones esencialmente dedicadas a asuntos impositivos. Comenzó a funcionar en 1960 y su creación fue dispuesta por la ley 15.265 publicada en 1959. Si bien como fue mencionado antes, en sus comienzos sólo detentaba facultades para decidir en materia impositiva, rápidamente surgió la necesidad de extender dicho ámbito a las cuestiones aduaneras. Esto fue dispuesto por el Decreto-Ley 6692 publicado en agosto de 1963. Así lo establece el art. 144 de la Ley 11.683, Ley de Procedimiento Tributario (LPT).

En el caso que el contribuyente opte por el recurso de reconsideración, una vez resuelto puede acceder a la vía judicial demanda contra el Fisco Nacional, ante el Juez Nacional respectivo, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 82 de la norma.

## **1.3 MÉXICO**

### **1.3.1 Identificación y base normativa<sup>20</sup>**

En primer lugar, se cita la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establece en el artículo 1º en los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

En lo que concierne a los derechos del contribuyente en México, la legislación no contaba con un código, ley o reglamento que enumerara cuales son las prerrogativas que el sujeto pasivo tiene, antes del año 2005. El Código Fiscal de la Federación de 1981 consideró en el Título II: De los derechos y obligaciones de los contribuyentes un capítulo único destinado a los derechos y obligaciones de los contribuyentes frente a la Administración Tributaria; sin embargo, este título no

---

<sup>19</sup> GARCÍA VIZCAINO, Catalina “El procedimiento ante el Tribunal Fiscal de la Nación y sus Instancias Inferiores y Superiores”, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 2011, 2da Ed., Pág 59.

<sup>20</sup> Ley Federal de los Derechos del Contribuyente, Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de junio de 2005.

contiene los derechos y obligaciones del sujeto pasivo, únicamente es una serie de procedimientos para su registro ante hacienda, los requisitos de las promociones, la representación de personas físicas y morales ante las autoridades fiscales, dejando un vacío en cuanto al propósito del capítulo.

Como puede advertirse, la falta de un compendio de derechos para el sujeto pasivo (sea cual sea su clasificación), motivó a las Legislaturas para la promulgación de la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente, que tiene como finalidad regular los derechos y garantías básicos de los contribuyentes en sus relaciones con las autoridades fiscales (artículo 1 de la LFDC); además estipula que en las situaciones no previstas en la ley, se deben aplicar las leyes fiscales respectivas y el Código Fiscal de la Federación, entendiendo con esto, que la LFDC no sustituye por ningún motivo el título II del CFF. A continuación, los derechos generales dedicados a los contribuyentes de la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente:

- **Derecho a ser informado y asistido por las autoridades fiscales en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, así como del contenido y alcance de las mismas.**

Es deber de las autoridades fiscales informar y orientar al contribuyente sobre sus obligaciones tributarias.

En el artículo 33 del Código Fiscal de la Federación establece que las autoridades fiscales para el mejor cumplimiento de sus facultades, proporcionarán asistencia gratuita a los contribuyentes y para ello mantendrá oficinas en diversos lugares del territorio nacional que se ocuparán de orientar y auxiliar a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, incluso las que se realicen a través de medios electrónicos, poniendo a su disposición el equipo para ello. Así también, en el artículo 42 del Código Fiscal de la Federación manifiesta que el Servicio de Administración Tributaria establecerá mediante reglas de carácter general, el procedimiento para informar al contribuyente el momento oportuno para acudir a sus oficinas y la forma en que éste puede ejercer su derecho a ser informado.

- **Derecho a obtener, en su beneficio, las devoluciones de impuestos que procedan en términos del Código Fiscal de la Federación y de las leyes fiscales aplicables.**

El Código Fiscal de la Federación señala en el artículo 22 el pago de lo indebido, es decir, que las autoridades fiscales están obligadas a devolver las

cantidades pagadas indebidamente por el contribuyente en los términos que se marcan en la propia Ley.

- **Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.**

Naturalmente el sujeto pasivo tiene derecho a conocer las etapas del proceso, de lo contrario lo dejaríamos en estado de indefensión; la autoridad fiscal no le debe negar dicha información.

En el artículo 33 del Código Fiscal de la Federación establece que las autoridades fiscales para el mejor cumplimiento de sus facultades, proporcionarán asistencia gratuita a los contribuyentes y para ello darán a conocer en forma periódica, mediante publicación en el Diario Oficial de la Federación, los criterios no vinculativos de las disposiciones fiscales y aduaneras y deberán difundirse a través de la página electrónica que al efecto establezca el Servicio de Administración Tributaria, además en dicha página también se darán a conocer la totalidad de los trámites fiscales y aduaneros.

- **Derecho a conocer la identidad de las autoridades fiscales bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos en los que tengan condición de interesados.**

Cada una de las autoridades, deben presentar identificación con fotografía para cualquier diligencia, en caso de no ser así, el contribuyente respaldando su derecho en esta disposición, puede solicitar la autoridad se acredite.

En el artículo 24 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental establece que la entrega de los datos personales (cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable) será gratuita, debiendo cubrir el individuo únicamente los gastos de envío de conformidad con las tarifas aplicables.

- **Derecho a obtener certificación y copia de las declaraciones presentadas por el contribuyente, previo el pago de los derechos que en su caso, establezca la Ley.**

Mientras el sujeto pasivo cubra las cuotas establecidas, puede solicitar certificación y copia de sus declaraciones, sin ningún inconveniente.

En el artículo 4 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental manifiesta que es objeto de esta ley proveer lo necesario para



que toda persona pueda tener acceso a la información mediante procedimientos sencillos y expeditos.

- **Derecho a no aportar los documentos que ya se encuentran en poder de la autoridad fiscal actuante.**

Como es responsabilidad de la autoridad vigilar y salvaguardar los documentos que los contribuyentes ponen a su disposición, el contribuyente únicamente está obligado a proporcionar documentos que no hubiere presentado en su momento, y no a presentar documentos que ya fueron puestos a disposición de la autoridad fiscal.

En el artículo 33 del Código Fiscal de la Federación establece que las autoridades fiscales para el mejor cumplimiento de sus facultades, proporcionarán asistencia gratuita a los contribuyentes por lo cual debe señalar en forma precisa en los requerimientos mediante los cuales se exija a los contribuyentes la presentación de declaraciones, avisos y demás documentos a que estén obligados, especificando el documento cuya presentación se exige.

- **Derecho al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes que de los contribuyentes y terceros con ellos relacionados, conozcan los servidores públicos de la administración tributaria, los cuales sólo podrán ser utilizados de conformidad con lo dispuesto por el artículo 69 del Código Fiscal de la Federación: la información contenida en los documentos presentados por los contribuyentes ya sean físicos o por medios electrónicos son confidenciales, con la excepción del citado numeral 69 del CFF.**

En el artículo 69 del Código Fiscal de la Federación establece que el personal oficial que intervenga en los diversos trámites relativos a la aplicación de las disposiciones tributarias estará obligado a guardar absoluta reserva en lo concerniente a las declaraciones y datos suministrados por los contribuyentes o por terceros con ellos relacionados, así como los obtenidos en el ejercicio de las facultades de comprobación. Dicha reserva no comprenderá los casos que señalen las leyes fiscales y aquellos en que deban suministrarse datos a los funcionarios encargados de la administración y de la defensa de los intereses fiscales federales, a las autoridades judiciales en procesos del orden penal o a los Tribunales competentes que conozcan de pensiones alimenticias; la reserva tampoco comprenderá la información relativa a los créditos fiscales firmes de los contribuyentes, que las autoridades fiscales proporcionen a las sociedades de información crediticia que

obtengan autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público de conformidad con la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, ni la que se proporcione a un contribuyente para verificar la información contenida en los comprobantes fiscales digitales por Internet que se pretenda deducir o acreditar, expedidos a su nombre en los términos de este ordenamiento.

- **Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por los servidores públicos de la administración tributaria.**

Este derecho se encuentra tutelado por la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (LOPDC), que en el artículo 5, fracción IV instituye como una de las atribuciones de la Procuraduría impulsar con las autoridades fiscales de la Federación, una actuación de respeto y equidad para con los contribuyentes, así como la disposición de información actualizada que oriente y auxilie a los contribuyentes acerca de sus obligaciones, derechos y medios de defensa de que disponen.

- **Derecho a que las actuaciones de las autoridades fiscales que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que les resulte menos onerosa.**

Las actuaciones por parte de las autoridades fiscales deben ser de la forma menos molesta para el contribuyente.

En el artículo 4 de la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente manifiesta que los servidores públicos de la administración tributaria facilitarán en todo momento al contribuyente el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Las actuaciones de las autoridades fiscales que requieran la intervención de los contribuyentes deberán de llevarse a cabo en la forma que resulte menos gravosa para éstos, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

- **Derecho a formular alegatos, presentar y ofrecer como pruebas documentos conforme a las disposiciones fiscales aplicables, incluso el expediente administrativo del cual emane el acto impugnado, que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente resolución administrativa.**

El contribuyente tiene el derecho de defenderse, y para tales efectos presentar pruebas e impugnar si lo considera conveniente a sus intereses.

En el artículo 24 de la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente establece que en el recurso administrativo y en el juicio contencioso administrativo ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, los contribuyentes podrán ofrecer como prueba el expediente administrativo del cual emane el acto impugnado. Este será el que contenga toda la documentación relacionada con el procedimiento que dio lugar a la resolución impugnada; dicha documentación será la que corresponda al inicio del procedimiento, los actos jurídicos posteriores y a la resolución impugnada. No se incluirá en el expediente administrativo que se envíe, la información que la Ley señale como información reservada o gubernamental confidencial.

- **Derecho a ser oído en el trámite administrativo con carácter previo a la emisión de la resolución determinante del crédito fiscal, en los términos de las leyes respectivas.**

Esta prerrogativa también se dirige al derecho de defenderse que tiene el sujeto pasivo, antes de las resoluciones.

- **Derecho a ser informado, al inicio de las facultades de comprobación de las autoridades fiscales, sobre sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones y a que éstas se desarrollen en los plazos previstos en las leyes fiscales.**

Este derecho, establece los supuestos en que se informa al contribuyente, los plazos, y especifica que si la autoridad fiscal omite la entrega de la carta de derechos del contribuyente se le hace responsable por la omisión, sin que esto tenga efecto en la ejecución de las actuaciones.

En el artículo 12 de la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente manifiesta que los contribuyentes tendrán derecho a ser informados, al inicio de cualquier actuación de la autoridad fiscal, para comprobar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones.

Además, en el artículo 13 de la misma Ley establece que cuando las autoridades fiscales ejerzan sus facultades para comprobar el cumplimiento de las obligaciones fiscales deberán informar al contribuyente con el primer acto que implique el inicio de esas facultades, el derecho que tiene para corregir su situación fiscal y los beneficios de ejercer el derecho mencionado

- **Derecho a corregir su situación fiscal con motivo del ejercicio de las facultades de comprobación que lleven a cabo las autoridades fiscales.**

En la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente en el artículo 14 establece que los contribuyentes tendrán derecho a corregir su situación fiscal en las distintas contribuciones objeto de la revisión, mediante la presentación de la declaración normal o complementaria que, en su caso, corresponda, de conformidad con lo dispuesto en el Código Fiscal de la Federación.

Los contribuyentes podrán corregir su situación fiscal a partir del momento en el que se dé inicio al ejercicio de las facultades de comprobación y hasta antes de que se les notifique la resolución que determine el monto de las contribuciones omitidas. El ejercicio de este derecho no está sujeto a autorización de la autoridad fiscal.

- **Derecho a señalar en el juicio ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, como domicilio para recibir notificaciones, el ubicado en cualquier parte del territorio nacional, salvo cuando tenga su domicilio dentro de la jurisdicción de la Sala competente de dicho Tribunal, en cuyo caso el señalado para recibir notificaciones deberá estar ubicado dentro de la circunscripción territorial de la Sala.**

En el artículo 13 de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo establece que cuando el demandante tenga su domicilio fuera de la población donde esté la sede de la Sala, la demanda podrá enviarse a través de Correos de México, correo certificado con acuse de recibo, siempre que el envío se efectúe en el lugar en que resida el demandante, pudiendo en este caso señalar como domicilio para recibir notificaciones, el ubicado en cualquier parte del territorio nacional, salvo cuando tenga su domicilio dentro de la jurisdicción de la Sala competente, en cuyo caso, el señalado para tal efecto, deberá estar ubicado dentro de la circunscripción territorial de la Sala.

Dentro de las prerrogativas consagradas en la LFDC toca el turno de enfatizar el derecho a la información, difusión y asistencia al contribuyente, para que éstos conozcan las principales obligaciones que tiene la autoridad fiscal, y atendiendo a estas disposiciones exijan a la autoridad fiscal se le dé cumplimiento.

De acuerdo a lo estipulado en el artículo 5 de la LFDC las autoridades fiscales deben prestar a los contribuyentes la necesaria asistencia e información acerca de sus derechos y obligaciones en materia fiscal; sin perjuicio de lo que dispone el artículo 33 del CFF, las autoridades fiscales deben publicar los textos actualizados de las normas tributarias en sus páginas de Internet, y contestar en forma oportuna las consultas tributarias. Sin embargo, mantener la información

actualizada en Internet, y dar respuesta adecuada a las dudas virtualmente, mejora solo una parte del problema, pues en la actualidad el acceso a una computadora con Internet no es un recurso al alcance de todos los contribuyentes.

Según la entrevista realizada por parte de Página 24 al delegado El Mejor Periodismo Diario, Zacatecas, a Juan Miguel Rivera Ortega delegado de la PRODECON manifiesta lo siguiente:

“La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (Prodecon) ha realizado 897 asesorías referentes a la reforma fiscal, en su mayoría relativa al régimen de incorporación y al cumplimiento a las obligaciones.

El 80 por ciento de las asesorías realizadas corresponde a contribuyentes de los municipios de Tabasco, Jalpa y Jerez. A la fecha llevan visitados 25 municipios. Juan Miguel Rivera Ortega, delegado de la Prodecon, dio a conocer que desde enero han realizado una jornada móvil denominada “Prodecon cerca de ti”, a fin de recorrer los municipios del estado, con la finalidad de brindar capacitación a todos aquellos contribuyentes que se les dificulta acceder a las oficinas de la Procuraduría.

Tenemos mucha gente que asesorar para que se socialice la reforma y no haya abusos por parte de la autoridad, subrayó.

Las principales dudas que tiene los contribuyentes referente a la reforma fiscal, explicó Rivera Ortega, es si deben contar o no con un contador, así como con computadora e internet para realizar su declaración ante la autoridad fiscal.

En nuestro estado 50 por ciento de la gente que realiza una actividad económica cuenta con una computadora. De ese 50 por ciento sólo 40 por ciento cuenta con internet. Al respecto, destacó que las facilidades para cumplir y simplificar el cumplimiento de las obligaciones fiscales se reducen.

Esta jornada ha tenido apoyo por parte de las presidencias municipales. Una semana antes de acudir a realizar las asesorías realizan perifoneo y difusión para que la población sepa cuándo, dónde y a qué hora se impartirán las asesorías. A los contribuyentes se les hizo de conocimiento que lo importante en esta reforma, es que se apoyen de la autoridad fiscal, quien está obligada por la ley a brindarle todas las facilidades.

En este sentido, aseveró que si el contribuyente no tiene la posibilidad de contar con una computadora o internet, realizando una llamada telefónica la autoridad está obligada a realizar su declaración, así como asesorarlo al respecto.

Si 70 de los contribuyentes no se defiende y paga esto es redituable para la autoridad fiscal. Estaremos atentos y queremos que la gente sepa que estaremos en todos los municipios.

A los contribuyentes se les dio a conocer que dicha reforma va a estar vigilada en su aplicación por parte de la Procuraduría.”<sup>21</sup>

Llevar a cabo campañas de difusión a través de medios masivos de comunicación, para fomentar y generar en la población mexicana la cultura contributiva y divulgar los derechos del contribuyente es otra de las obligaciones de las autoridades fiscales.

Las autoridades fiscales tienen la obligación de publicar periódicamente instructivos de tiraje masivo y comprensión accesible, que den a conocer a los contribuyentes, de manera clara y explicativa, las diversas formas de pago de las contribuciones, conforme al artículo 7 de la LFDC.

El artículo 8 de la LFDC estipula que es deber de las autoridades fiscales mantener oficinas en diversos lugares del territorio nacional para orientar y auxiliar a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales; facilitando, además, la consulta a la información que dichas autoridades tengan en sus páginas de Internet.

Por su parte el artículo 11 de la LFDC instituye que con la intención de estimular la obligación legal de los contribuyentes de entregar comprobantes fiscales por las operaciones que realicen, las autoridades fiscales deben organizar loterías fiscales en las que, con diversos premios, participen las personas que hayan obtenido los comprobantes fiscales respectivos. Las loterías fiscales se pueden organizar tomando en cuenta los medios de pago, diversos al efectivo, que reciban los contribuyentes.

## **1.4 ECUADOR**

### **1.4.1 Identificación y base normativa**

En el Ecuador no existe un desarrollo normativo legal dentro del ordenamiento jurídico nacional de derechos a favor de los contribuyentes, siendo que

---

<sup>21</sup>Página 24, El Mejor Periodismo Diario, Zacatecas, Brinda Prodecon 897 Asesorías Derivadas de Reforma Fiscal, entrevista a Juan Miguel Rivera Ortega, delegado de la Prodecon por Claudia de Santiago, 15 de junio del 2014.

los contribuyentes son la parte más importante dentro del desarrollo económico y financiero de nuestro país, ya que aportan con una gran parte del Presupuesto General del Estado, por lo tanto, merecen que la protección de sus derechos estén plasmados dentro de la Constitución un enunciado que hable de “Los Derechos de los Contribuyentes”.

En la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 3 manifiesta que entre los deberes primordiales del Estado esta garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales.

En la Constitución del Ecuador en el numeral 2 del artículo 11 instituye que todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades, además el Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad.

El deber primordial del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución, por tanto si uno de los derechos se viola, los responsables de lo producido serán responsables ya sea penal, civil o administrativamente.

En el artículo 341 de la misma norma establece que el Estado deberá generar las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad.

El Estado asegura el cumplimiento de los derechos y principios que nuestra la Constitución reconoce, tomando como primordial el principio de igualdad especialmente a los grupos vulnerables.

En la Resolución No. NAC-DGER2007-0304, publicada en el Registro Oficial No. 89 del 22 de mayo de 2007 reconoce el Servicio de Rentas Internas los siguientes derechos de los contribuyentes:

- Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración, por el personal de la Administración Tributaria.

- Derecho a ser informado y asistido por la Administración Tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, de manera ágil, eficiente y gratuita.
- Derecho a que sus peticiones y reclamos sean atendidos dentro del término que señale la ley.
- Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
- Derecho a no aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración, siempre que el obligado tributario indique la fecha y procedimiento en el que los presentó.
- Derecho a que la información personal que proporcione a la Administración Tributaria sea utilizada por esta únicamente para fines tributarios y que la misma no sea cedida a terceros sin el conocimiento y autorización del contribuyente, a menos que se trate de una disposición judicial o autoridad competente.
- Derecho al debido proceso en sus relaciones con la Administración Tributaria.
- Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales aplicables.
- Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración Tributaria.
- Derecho a que se le confieran las certificaciones que el contribuyente requiera con respecto a sus actuaciones tributarias.
- Derecho a acceder a los registros y documentos que formen parte de un expediente concluido a la fecha de la solicitud y que se mantengan en los archivos administrativos. Estos únicamente podrán ser solicitados por el obligado tributario que haya sido parte en el procedimiento tributario.
- Derecho a participar en cursos de capacitación tributaria, organizados por la institución y dirigidos a la ciudadanía.
- Derecho a denunciar malos tratos, extorsiones o cualquier otra actuación indebida de algún funcionario o empleado de la Administración Tributaria.

En esta resolución el Servicio de Rentas Internas reconoció trece derechos de los contribuyentes los cuales fueron sustituidos con la Resolución No. NAC-DGERCGC10-00273, publicada en el Registro Oficial No. 224 del 29 de junio de 2010, la cual establece que a más de los derechos y garantías establecidos en la



Constitución y leyes de la República, el Servicio de Rentas Internas, reconoce un total de dieciocho derechos de los contribuyentes:

- **Derecho a ser tratado con el debido respeto, consideración y cortesía, por el personal de la Administración Tributaria.**

Para entender lo que abarca este derecho se debe saber que significa ser tratado con el debido respeto, consideración y cortesía para esto se cita lo siguiente: “Todos los hombres son igual dignos, merecedores de respeto y sujetos de cuantos derechos sirvan para garantizar su calidad de hombres.”<sup>22</sup>

El numeral 25 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador establece el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. Este enunciado de alguna manera respalda con norma constitucional este derecho.

- **Derecho a ser informado y asistido por la Administración Tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.**

En el numeral 2 del artículo 18 de la Constitución del Ecuador manifiesta que todas las personas de forma individual o colectiva tienen el derecho a acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

El derecho a la información compromete con lo que tiene que ver con el buscar, recibir o difundir informaciones, opiniones, ideas de manera escrita oral, impresa, artística, es decir por cualquier forma de libertad de expresión. Así señala el autor Alexy: “...al derecho a la información podemos enunciar que éste consiste en que cualquier individuo puede, en relación con el Estado, buscar, recibir o difundir o no buscar, no recibir, ni difundir informaciones, opiniones e ideas por cualquier medio, y que tal individuo frente al Estado un derecho a que éste no le impida

---

<sup>22</sup>BARREIRO, Barreiro Clara, Derechos Humanos, Temas Clave Colección Salvat, Salvat Editores S.A., Barcelona, 1981, pág. 6.

buscar, recibir o difundir o no lo obligue a buscar, recibir o difundir informaciones, opiniones e ideas por cualquier medio.”<sup>23</sup>

El Servicio de Rentas Internas pone a disposición el catálogo de derechos del contribuyente para su conocimiento y difusión en idioma castellano, quechua y shuar; en cuanto para contribuir con el derecho de ser informado cuenta con la página web [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec), así como también imparte capacitaciones de temas de interés para la ciudadanía.

- **Derecho a que la actuación de la Administración Tributaria sea ágil, transparente, participativa, orientada a la calidad y mayor simplicidad posible, eficiente, y en la forma que les resulte menos onerosa a los obligados tributarios.**
- **Derecho a no aportar los documentos que ya se encuentran en poder de la Administración Tributaria, siempre que el sujeto pasivo indique la fecha y procedimiento en el que los presentó y los mismos se encuentren vigentes.**

En el artículo 204 de la Constitución del Ecuador establece que la Función de Transparencia y Control Social promoverá e impulsará el control de las entidades y organismos del sector público, y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, para que los realicen con responsabilidad, transparencia y equidad, es así que el sujeto pasivo puede exigir que las actuaciones de la Administración Tributaria (Servicio de Rentas Internas) sean realizadas con transparencia.

En el artículo 227 de la Constitución del Ecuador instituye que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación; por lo que la Administración Tributaria debe ser eficiente.

Los dos derechos del contribuyente también hacen referencia a que la Administración Tributaria en las actuaciones las realice con mayor simplicidad posible por lo que se basa en el artículo 300 de la Constitución del Ecuador que manifiesta que el régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria.

---

<sup>23</sup> ALEXY, Robert, Teoría de los derechos fundamentales, trad. de Ernesto Garzón Valdés, Madrid, Centro de Estudios Constitucionales, 1997, pág. 45.

El régimen tributario debe regirse por principios que den como resultado la generación de una conducta tributaria general y sin excepción alguna en los contribuyentes para que además del bienestar nacional se respete un desarrollo sustentable.

- **Derecho a conocer la identidad de los funcionarios encargados de la atención al público.**
- **Derechos a obtener certificación y copia de las declaraciones por él presentadas, así como derecho a obtener certificación de los documentos presentados ante la Administración Tributaria y de las actuaciones administrativas en las cuales sea parte.**
- **Derecho a acceder a los registros y documentos que formen parte de un expediente y que se mantengan en los archivos administrativos. Estos únicamente podrán ser solicitados por el obligado tributario que haya sido parte en el procedimiento tributario, de conformidad con la ley.**

Estos dos derechos se basan en el numeral 2 del artículo 18 de la Constitución del Ecuador instituye que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

Además en el artículo 9 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece que la responsabilidad sobre la entrega de la Información Pública recae en el titular de la entidad o representante legal, el cual es el responsable y debe garantizar la atención suficiente y necesaria a la publicidad de la información pública, así como su libertad de acceso; su responsabilidad será recibir y contestar las solicitudes de acceso a la información, en el plazo perentorio de diez días, mismo que puede prorrogarse por cinco días más, por causas debidamente justificadas e informadas al peticionario.

- **Derecho a presentar peticiones, solicitudes y reclamos ante la Administración Tributaria de conformidad con la ley.**

Es el derecho de presentar peticiones, solicitudes y reclamos ante un órgano, ente, o ante un servidor público en particular, con el fin de solicitar que la Administración Tributaria resuelva una cuestión en concreto.

“Su calidad de derecho se remonta a la época en la cual los ciudadanos del pueblo de Inglaterra hacían súplicas al rey para obtener respuestas de éste. Esto significó el comienzo de la evolución de la petición como derecho político, fundamental y de interés público. La consagración del derecho de petición se plasmó en la Constitución Francesa de 1791. Allí fue incluida dentro de los derechos civiles y políticos y también estuvo presente en la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano de 1793.”<sup>24</sup>

El numeral 23 del artículo 66 de la Constitución del Ecuador establece el derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades ya recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo.

En el artículo 173 de la Constitución del Ecuador establece que los actos administrativos de cualquier autoridad del Estado podrán ser impugnados, tanto en la vía administrativa como ante los correspondientes órganos de la Función Judicial. Los Actos Administrativos implican la posibilidad de réplica contra las decisiones tomadas por las autoridades estatales dentro de la vía administrativa dando a los ciudadanos y en si a los afectados por las mismas, la oportunidad de defenderse en caso de verse perjudicados por acciones administrativas del Estado.

Además, cabe señalar que en el artículo 67 del Código Tributario, manifiesta dentro de las facultades de la Administración Tributaria, la facultad de resolución de reclamos y recursos de los sujetos pasivos.

- **Derecho a recibir una respuesta, pronunciamiento o resolución de la Administración Tributaria, dentro de los plazos establecidos previamente en las leyes tributarias, según el procedimiento administrativo que se trate.**

El contribuyente tiene el derecho de recibir un pronunciamiento concreto y explícito por parte de la Administración Tributaria de acuerdo a los plazos establecidos dependiendo el procedimiento administrativo como: reclamos y recursos de revisión. Al cumplir los plazos la Administración Tributaria, no cae en silencio administrativo que es la omisión de contestar, pronunciarse o atender oportunamente

---

<sup>24</sup>El Derecho de Petición, web: [http://www.uniderecho.com/leer\\_tarea\\_Derecho-Civil\\_11\\_1439.html](http://www.uniderecho.com/leer_tarea_Derecho-Civil_11_1439.html)

una petición, reclamación o recurso planteado por el contribuyente, como sería el caso de que se presente un reclamo de pago indebido y la administración no lo conteste dentro de los siguientes 120 días hábiles.

- **Derecho a que sus peticiones y reclamos sean resueltos motivadamente en los términos previstos por la ley.**

En el literal 1) del numeral 7 del artículo 76 de la Constitución instituye que las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos; por lo tanto, las resoluciones emitidas por el juzgador deberán ser motivadas, es decir que debe existir las normas o principios en que se fundamentó para tomar dicha resolución.

Además en el artículo 81 del Código Tributario, establece que todos los actos administrativos serán debidamente motivados enunciándose las normas o principios jurídicos que se haya fundado y explicando la pertenencia de su aplicación a los fundamentos de hecho cuando resuelvan peticiones, reclamos o recursos de los sujetos pasivos de la relación tributaria, o cuando absuelvan consultas sobre inteligencia o aplicación de la ley.

En el artículo 69 del Código Tributario señala que las autoridades administrativas que la ley determine, están obligadas a expedir resolución motivada, en el tiempo que corresponda, respecto de toda consulta, petición, reclamo o recurso que, en ejercicio de su derecho, presenten los sujetos pasivos de tributos o quienes se consideren afectados por un acto de administración tributaria.

- **Derecho a que la información personal que proporcione a la Administración Tributaria sea utilizada por esta únicamente para fines tributarios y que la misma no sea cedida a terceros sin el conocimiento y autorización del contribuyente, a menos que se trate de una disposición judicial o autoridad competente.**

En el numeral 20 del artículo 66 instituye el derecho a la intimidad personal y familiar; por lo que nadie podrá privarnos de la intimidad personal y familiar bajo ningún concepto.

Cabe señalar que el numeral 19 del artículo 66 establece que el derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley; por lo tanto, tenemos derecho a ser protegidos, así como el acceso a nuestra información, y ésta podrá ser difundida, distribuida o procesada, solamente bajo la autorización del titular o mediante un mandato de ley.

Este derecho estaría en contraste con el derecho al acceso de la información; sin embargo, está ligado a que la información que proporcione el contribuyente a la Administración Tributaria sea de uso exclusivo para fines tributarios y que si un tercero solicita información de dicho contribuyente debería ser con consentimiento del mismo, o a su vez con disposición judicial o autoridad competente. Por ejemplo, si una tercera persona desea saber los ingresos que tiene un determinado contribuyente no lo puede hacer, a menos que tenga una disposición judicial.

- **Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.**

Este derecho se encuentra basado en el artículo 125 del Código Tributario establece que solo los reclamantes o sus abogados, tendrán derecho para examinar en las oficinas de la administración los expedientes de sus reclamos e informarse de ellos en cualquier estado de la tramitación.

- **Derecho al debido proceso en sus relaciones con la Administración Tributaria.**

El literal a) del numeral 7 del artículo 76 de la Constitución del Ecuador garantiza el derecho al debido proceso estableciendo que nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento.

- **Derecho a interponer los medios de defensa previstos en la normativa contra cualquier acto administrativo.**

La Constitución del Ecuador establece en los literales a) y b) del numeral 7 del artículo 76, en los que se establece que nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento y que se debe contar con el tiempo y con los medios adecuados para la preparación de su defensa; es decir las personas tenemos derecho a una defensa justa pudiendo preparar y obtener todos los

medios necesarios como documentos o pruebas, para poder actuar para efectuar nuestra defensa.

- **Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales de conformidad con la ley.**

El régimen fiscal es el conjunto de las normas e instituciones que rigen la situación tributaria de una persona física o jurídica. Se trata, por lo tanto, del conjunto de derechos y obligaciones que surgen del desarrollo de una determinada actividad económica.

El régimen fiscal actúa como guía a la hora de la liquidación y el pago de los impuestos. En el momento de desarrollar una actividad económica, las personas deben registrarse en alguna categoría para cumplir con las obligaciones del fisco; por el ejemplo el Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE).

- **Derecho a participar gratuitamente en cursos de capacitación tributaria, organizados por la institución y dirigidos a la ciudadanía.**

En el artículo 300 de la Constitución del Ecuador que manifiesta que el régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Es por ello que al aplicar la simplicidad se considera que contribuye el acceso a capacitaciones gratuitas presenciales y virtuales para lograr que los contribuyentes tengan conocimiento de sus derechos y obligaciones con la Administración Tributaria.

- **Derecho a formular quejas, sugerencias y felicitaciones en relación con el funcionamiento de la Administración Tributaria.**

En el numeral 23 del artículo 66 de la Constitución del Ecuador instituye el derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. Por lo que la Administración Tributaria (Servicio de Rentas Internas) cuenta con el Departamento de Derechos del Contribuyente a través del cual, los sujetos pueden presentar sus quejas o peticiones.

- **Derecho a denunciar malos tratos, extorsiones o cualquier otra actuación indebida de algún funcionario o empleado de la Administración Tributaria.**

En el numeral 25 del artículo 66 de la Constitución del Ecuador menciona el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia,

eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

Cabe señalar que el numeral 8 del artículo 3 de la Constitución del Ecuador, establece como un deber primordial del Estado garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción. Además, el numeral 8 del artículo 83 establece como deber y responsabilidad de las ecuatorianas y ecuatorianos, el administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción.

Por lo tanto, el contribuyente tiene el derecho a denunciar malos tratos, extorsiones o cualquier otra actuación indebida de algún funcionario de la Administración Tributaria, denuncia que será recibida y canalizada para su atención por parte del Departamento de Derechos del Contribuyente.

Una vez identificados los derechos de los contribuyentes en España, Argentina, México y Ecuador y al tener una visión más clara de los mismos, es necesario analizar la institucionalidad respecto a la defensa de los derechos de los contribuyentes.



## **CAPÍTULO II**

### **INSTITUCIONALIDAD RESPECTO A LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE**

#### **2.1 ESPAÑA**

El Consejo para la Defensa del Contribuyente fue creado por el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre; publicado en el Boletín Oficial del Estado N°. 307 el 21 de diciembre de 1996 el cual instituye que se crea en la Secretaría de Estado de Hacienda y adscrito al Secretario de Estado, el Consejo para la Defensa del Contribuyente, para la mejor defensa de los derechos y garantías del ciudadano en sus relaciones con la Administración tributaria del Estado. Este órgano tendrá naturaleza asesora, sin perjuicio de las competencias atribuidas a su unidad operativa adscrita; poco después, por Orden del Ministro de Economía y Hacienda de 16 de enero de 1997 se nombran los Vocales del primer Consejo, siendo este constituido de forma efectiva el 20 de enero de 1997.

La Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en el numeral 2 del artículo 34 recoge la existencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente en el que manifiesta que integrado en el Ministerio de Hacienda, el Consejo para la Defensa del Contribuyente velará por la efectividad de los derechos de los obligados tributarios, atenderá las quejas que se produzcan por la aplicación del sistema tributario que realizan los órganos del Estado y efectuará las sugerencias y propuestas pertinentes, en la forma y con los efectos que reglamentariamente se determinen.

En cumplimiento de esta perspectiva se dictó el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, publicado en el Boletín Oficial del Estado N°. 292 el 4 de diciembre de 2009 por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, que entró en vigencia el 5 de diciembre de 2009, derogando el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre.

Según el artículo 2 del citado Real Decreto 1679/2009, el Consejo para la Defensa del Contribuyente tendrá la naturaleza jurídica de órgano colegiado de la Administración del Estado, integrado en el Ministerio de Economía y Hacienda y adscrito a la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos.

El Consejo es un órgano colegiado adscrito a la Secretaría de Estado de Hacienda, si bien que durante 2011 estuvo adscrita a la extinta Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, y sus funciones son tanto consultivas como de asesoramiento en la resolución de las quejas y sugerencias (artículo 3 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre y numeral 5 del artículo 2 del Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por la que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas en el que establece que el Consejo para la Defensa del Contribuyente es un órgano asesor de la Secretaría de Estado de Hacienda para la mejor defensa de los derechos y garantías del ciudadano en sus relaciones con la Administración tributaria estatal, que se regirá en cuanto a sus competencias, composición y funcionamiento por sus normas específicas)<sup>25</sup>.

El artículo 4 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, fija la composición del Consejo en dieciséis vocales, nombrados y cesados por el Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas mediante Orden Ministerial, con excepción de algunos de ellos que tienen la condición de vocales natos en razón del cargo que ostentan.

En el artículo 3 del Real Decreto 1676/2009<sup>26</sup>, establece las funciones del Consejo para la Defensa del Contribuyente que se detallan a continuación:

- a) Atender las quejas a las que se hace referencia en el artículo 7 de este real decreto en el que instituye las quejas deberán tener relación, directa o indirecta, con el funcionamiento de los órganos y unidades administrativas que conforman la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, de las dependencias y unidades de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, así como del resto de la Administración del Estado con competencias tributarias. En particular, podrán presentarse quejas en relación con el ejercicio efectivo de los derechos de los obligados tributarios en el seno de los procedimientos administrativos de naturaleza tributaria, así como relativas a las deficiencias en la accesibilidad de las instalaciones, la calidad o accesibilidad de la información, el trato a los ciudadanos, la calidad o accesibilidad del servicio o el incumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios.

---

<sup>25</sup> Memoria del Consejo para la Defensa del Contribuyente, 2014, pág. 17.

<sup>26</sup> Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, publicado en el Boletín Oficial del Estado No. 292 el 4 de diciembre del 2009.

- b) Recabar y contrastar la información necesaria acerca de las quejas presentadas, al efecto de verificar y constatar su trascendencia, y realizar posteriormente, en su caso, las correspondientes propuestas para la adopción de las medidas que fueran pertinentes.
- c) Remitir informe a los órganos de la Administración Tributaria afectados por la queja, cuando durante su tramitación se hubiesen detectado actos susceptibles de revisión por alguno de los medios regulados por la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. A estos efectos, el Consejo para la Defensa del Contribuyente podrá promover, específicamente, el inicio del procedimiento de revocación. La decisión sobre el inicio del procedimiento de revocación corresponderá al órgano competente de la Administración Tributaria en los términos establecidos en el artículo 219 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y su normativa de desarrollo.
- d) Recibir las sugerencias a las que se hace referencia en el artículo 7 de este real decreto en el que establece que las sugerencias podrán tener por objeto la mejora de la calidad o accesibilidad de los servicios, el incremento en el rendimiento o en el ahorro del gasto público, la simplificación de trámites administrativos o el estudio de la supresión de aquellos que pudieran resultar innecesarios, la realización de propuestas de modificaciones normativas, así como, con carácter general, la propuesta de cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración Tributaria y para la consecución de los fines asignados a la misma; así como recabar y contrastar la información necesaria acerca de las mismas, al efecto de su estudio, tramitación y atención, en su caso.
- e) Elaborar propuestas e informes por propia iniciativa, en relación con la función genérica de defensa del contribuyente.
- f) Elaborar una memoria anual en la que queden reflejadas las actuaciones llevadas a cabo a lo largo del ejercicio y se sugieran las medidas normativas o de otra naturaleza que se consideren convenientes, a fin de evitar la reiteración fundada de quejas por parte de los contribuyentes. Dicha memoria será remitida al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, así como a la Dirección General para el Impulso de la Administración Electrónica, en cumplimiento de lo dispuesto por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el

marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

- g) Asesorar al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos en la resolución de aquellas quejas y sugerencias en que aquél lo solicitase.
- h) Proponer al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, a través del Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente, aquellas modificaciones normativas o de otra naturaleza que se consideren pertinentes para la mejor defensa de los derechos de los obligados tributarios.

Las advertencias, recomendaciones y sugerencias hechas por el Defensor del Pueblo a la Administración Tributaria del Estado respecto de las actuaciones a las que se refiere sobre las quejas, una vez contestadas por los órganos competentes, serán remitidas al Consejo para la Defensa del Contribuyente para su conocimiento.

La Resolución de 22 de julio de 2010 (BOE de 2 de agosto), se aprueba en desarrollo de la disposición final primera del Real Decreto 1676/2009, estableciendo el procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y sugerencias, el funcionamiento de la Unidad Operativa del Consejo y, en fin, el acceso electrónico de los ciudadanos al Consejo para la Defensa del Contribuyente, de acuerdo con lo previsto en Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y sus normas de desarrollo.

Para la mejor comprensión del procedimiento, distinguiremos entre la tramitación de las quejas y de las sugerencias.

#### • **Procedimiento para la tramitación de las quejas**

El objetivo de la presentación de quejas que se produzcan por la aplicación del sistema tributario que realizan los órganos del Estado o de sugerencias para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites administrativos o aumentar el grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración tributaria.

##### Fases del procedimiento<sup>27</sup>

- Inicio: Presentación de la queja o sugerencia ante la Unidad receptora.
- Tramitación: Remisión a la Unidad competente para tramitar la queja según el ámbito territorial, remisión al servicio responsable al que afecte la queja que tiene que contestar directamente al contribuyente.  
El contribuyente puede formular disconformidad con la contestación.

<sup>27</sup><https://www.agenciatributaria.gob.es/AEAT.sede/procedimientos/PZ00.shtml>

La disconformidad es contestada por la Presidencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

- Terminación: Con la contestación del Servicio responsable si no hay disconformidad y si hay con la contestación de la Presidencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

El sistema está diseñado para permitir la presentación de quejas y sugerencias tanto en cualquiera de las oficinas de ámbito central o territorial donde se ubiquen servicios integrados en la Agencia Estatal de Administración Tributaria o dependientes de cualquiera de los órganos de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, como en la sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, sede del Consejo. En aquellas dependencias existen lo que la Resolución denomina "Unidades receptoras", cuya función es recibir las quejas y sugerencias presentadas por los interesados, registrándolas inmediatamente en la aplicación informática del Consejo en la que se inscriben todas las quejas y sugerencias, y entregando al interesado copia acreditativa de su presentación o remitiéndola por correo.

El número de presentación asignado en el momento de la inscripción de las quejas o sugerencias en la aplicación informática del Consejo, que deberá ser mencionado en toda la documentación relativa a la tramitación de las quejas y sugerencias, identifica a la Unidad receptora y el año de presentación, así como el orden secuencial de registro en la misma.

Al margen de las unidades receptoras, que no dependen orgánicamente del Consejo, pero sí funcionalmente, a los efectos descritos, los órganos de relación de estas son las "Unidades de Tramitación". Estas sí son ya unidades integradas orgánica y funcionalmente en la Unidad Operativa prevista en el artículo 6 del Real Decreto 1676/2009. A su vez estas unidades pueden tener un ámbito geográfico de actuación limitado (Unidades Regionales) o nacional (Unidad Central). Las primeras son aquellas que conocerán, normalmente, de las quejas presentadas, a cuyo fin la unidad receptora debe remitir electrónicamente la queja a la Unidad Regional en el plazo máximo de dos días. Una vez recibida la queja por la unidad de tramitación, normalmente Unidad Regional sin perjuicio de las competencias de la Unidad Central que más adelante se analizarán, esta deberá, en el plazo máximo de diez días, recabar la información precisa, para lo cual habrá de ponerse en contacto, en ese

plazo, con los servicios responsables. El servicio responsable es aquel cuya actuación ha motivado la queja del contribuyente.

Este servicio responsable debe analizar la queja, a instancia de la Unidad Regional, dando una respuesta adecuada al contribuyente. Para ello debe contestar en el plazo de quince días desde el día siguiente a la remisión electrónica de la queja por la unidad de tramitación, y para garantizar el funcionamiento del sistema, el servicio responsable debe comunicar a la unidad de tramitación la solución adoptada. Puede darse el caso, y es lo normal, de que el ciudadano se dé por satisfecho una vez recibida la contestación de actuaciones de los órganos del Consejo en relación con la queja puntual planteada. No obstante, el Consejo conoce de la totalidad de las quejas planteadas, la Unidad Operativa le informa de todas, y puede plantear las denominadas "disconformidades internas", es decir, a pesar de que el contribuyente está conforme con la solución dada a su expediente por el órgano responsable, el Consejo no está conforme con la misma y plantea la necesidad de analizar la causa de esta.

Recibida la respuesta, el interesado podrá manifestar su disconformidad con la misma en el plazo de un mes contado desde el día siguiente al de su notificación. En este caso, el expediente completo será analizado por los correspondientes órganos del Consejo que adoptarán la contestación que corresponda de la cual se dará traslado al interesado.

Al margen de aquellos expedientes resueltos y que pueden dar lugar a una actuación del Consejo, este recibirá normalmente las quejas que, como hemos dicho antes, o bien no han sido debidamente atendidas o contestadas por los servicios responsables, o bien sobre las que el ciudadano manifiesta su desacuerdo ("disconformidades del contribuyente"). El plazo máximo de duración del procedimiento es de seis meses, este plazo se contará desde la fecha en que la queja haya tenido entrada en el registro del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

La falta de contestación en dicho plazo no implicará la aceptación de la exposición de hechos ni de los argumentos jurídicos que el obligado tributario hubiera incorporado en su escrito de queja, sin perjuicio de que el contribuyente pueda poner de manifiesto la demora ante el Consejo; por lo que, si el Consejo para la Defensa del Contribuyente no contesta la queja del contribuyente no quiere decir que quede inmerso en silencio administrativo.

- **Tramitación de las sugerencias**

La tramitación de las sugerencias es más flexible que el tratamiento de las quejas. De ahí que el artículo 8.2 del Real Decreto 1676/2009 admita, a diferencia de las quejas, la presentación de sugerencias de forma anónima. En cuanto al procedimiento, recibidas e inscritas las sugerencias en la aplicación informática del Consejo, las unidades receptoras procederán a su remisión electrónica a la unidad de tramitación competente en el plazo máximo de dos días.

Presentada y admitida la sugerencia, la Unidad Operativa, a través de la correspondiente unidad de tramitación, da traslado de ella por vía electrónica al órgano responsable del servicio administrativo afectado, el cual dará respuesta directamente y por escrito al interesado, y comunicará a la Unidad Operativa la solución adoptada.

Cuando las sugerencias pongan de manifiesto el desacuerdo con las normas tributarias, se remitirán, para su contestación, a los órganos de la Administración Tributaria a quienes corresponda, según la materia y el rango de la norma, la iniciativa para la elaboración de disposiciones en el orden tributario, su propuesta o interpretación.

Cuando la naturaleza de la sugerencia lo requiera, la Comisión Permanente del Consejo podrá formular las propuestas o informes a que se refiere el artículo 3.1 e) del Real Decreto 1676/2009 o decidir su elevación al pleno.

La contestación de las sugerencias no dará lugar, en ningún caso, a la prosecución posterior de un procedimiento ante el Consejo por la disconformidad de quien realizó la sugerencia respecto a su contestación.

Cabe mencionar que las quejas y sugerencias formuladas ante este Consejo no tienen la consideración de recurso administrativo. Por tanto, son compatibles con el ejercicio de las restantes acciones o reclamaciones que puedan ejercitar los interesados, su presentación no suspende las actuaciones en curso ni interrumpe los plazos para la tramitación y resolución de los procedimientos en tramitación y las contestaciones de este Consejo no constituyen ni reconocen derechos subjetivos o situaciones jurídicas individualizadas ni son susceptibles de recurso alguno.

Además, la presentación de una queja o sugerencia puede ir acompañada de la documentación y de cualquier tipo de prueba cuyo conocimiento por el Consejo se estime oportuno, estos documentos o pruebas pueden también aportarse en el

momento en el que, en su caso, el interesado manifieste su disconformidad con la respuesta que le remita el órgano responsable afectado.

En las quejas debe quedar garantizada la identificación de quién las formula y su carácter de interesado. Las sugerencias pueden ser planteadas de forma anónima.

Cabe recalcar que según el numeral 3 del artículo 7 del Real Decreto 1676/2009 establece que las quejas no tendrán en ningún caso, la consideración de recurso administrativo, ni su interposición suspenderá la tramitación del procedimiento ni interrumpirá los plazos establecidos de la legislación vigente para la tramitación y resolución de los correspondientes procedimientos.

## **2.2 ARGENTINA**

La defensoría del contribuyente fue puesta en marcha el 1 de diciembre de 1999 como experiencia piloto, en todas las dependencias de la Administración Federal de Ingresos Públicos(AFIP)–Dirección General Impositiva(DGI) y dada la buena recepción por parte de los contribuyentes y público en general, se resolvió implementar un servicio similar para los usuarios del servicio aduanero, el que empezó a funcionar el 15 de agosto de 2001. Con el objeto de formalizar la existencia de las referidas Defensorías, asignándole a la dirección de servicios al contribuyente la responsabilidad de actuar como área central de las mismas y con facultades para reglamentar su funcionamiento en todo el organismo, se dictó el 21 de febrero de 2003 la disposición N° 78, mediante la cual se crea el programa "Defensoría del contribuyente y del Usuario del servicio aduanero", que tiene a su cargo la atención de los reclamos y sugerencias de contribuyentes, usuarios del servicio aduanero y público en general.

La Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), es el encargado de la aplicación, percepción, recaudación y fiscalización de las rentas e impuestos nacionales, tanto internos a través de la Dirección General Impositiva, como sobre la nómina salarial a través de la Dirección General de los Recursos de la Seguridad Social, como externos a través de la Dirección General de Aduanas. Asimismo, y dentro de sus atribuciones, le corresponde regular las obligaciones y derechos de los contribuyentes.



El Defensor del Contribuyente y Usuario Aduanero es un agente de la AFIP, designado a propuesta del jefe de cada una de las dependencias y confirmado por la Defensoría Central, que desarrolla sus funciones como tal, bajo la supervisión funcional de la Dirección de Servicios al Contribuyente.

En términos generales tiene como función atender los reclamos y sugerencias presentados, protegiendo los derechos, garantías e intereses de los administrados, como también iniciar y proseguir de oficio o a petición del interesado, cualquier tramitación conducente al esclarecimiento de actos, hechos u omisiones de la AFIP y sus agentes que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones, incluyendo aquellos capaces de afectar los intereses individuales o colectivos.

Específicamente se dedica a:

- Detectar y solucionar inconvenientes.
- Adecuar normas y procedimientos.
- Recorrer transversalmente la organización.
- Unificar respuestas y procedimientos.
- Verificar el buen funcionamiento de la organización.
- Atender sugerencias planteadas por contribuyentes, usuarios del servicio aduanero y público en general, posibilitando la adopción de mecanismos tendientes a la eliminación o disminución de fallas sistemáticas de la organización.

En la Argentina, lo que se conoce como Defensorías del Contribuyente, son, simplemente, dependencias de escasa relevancia, inserta operativamente en sus organigramas, que funcionan en la práctica como una “ventanilla” de quejas.

El estado de Argentina tiene la siguiente institución pública como es el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación; sus competencias, en todo lo inherente a la política económica, a la administración de las finanzas públicas, el comercio interior y a las relaciones económicas, financieras y fiscales con las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Las funciones más importantes son las de elaborar y controlar la ejecución del Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos de la Administración

Nacional, también los niveles del gasto y de los ingresos públicos; y en la recaudación y distribución de las rentas nacionales.

Por lo que este Ministerio mantiene un organismo autárquico el cual es la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), es el encargado de la aplicación, percepción, recaudación y fiscalización de las rentas e impuestos nacionales, tanto internos a través de la Dirección General Impositiva, como sobre la nómina salarial a través de la Dirección General de los Recursos de la Seguridad Social, como externos a través de la Dirección General de Aduanas. Asimismo, y dentro de sus atribuciones, le corresponde regular las obligaciones y derechos de los contribuyentes.

#### **“Programa de Asistencia al Ciudadano**

Tiene como meta constituir un canal de comunicación con los contribuyentes y público en general, en procura de mejorar la calidad de los servicios prestados.

El objetivo del Programa de Asistencia al Ciudadano es establecer un canal de comunicación rápido, efectivo y confiable que permita detectar y solucionar los inconvenientes y sugerencias planteadas por los contribuyentes, usuarios del servicio aduanero y público en general, para el cumplimiento de sus obligaciones.

Es un servicio atendido por personal especializado - Asistentes-, en el cual se puede formular reclamos y sugerencias de manera oficial. En las dependencias de AFIP el Asistente lo atenderá independientemente del domicilio o del lugar en el que se encuentre inscrito u opere normalmente.

Dentro de las 48 horas se comunicará alguno de los Asistentes, quienes se identificarán haciendo mención al reclamo iniciado.

#### **• Canales de comunicación para efectuar los Reclamos y Sugerencias**

Para facilitar el tratamiento de las presentaciones recibidas, las mismas se dividen en Reclamos y Sugerencias.

**Reclamo:** son las expresiones de descontento, disgusto, insatisfacción o disconformidad de los ciudadanos, por cualquier inconveniente o inquietud que altere la relación Fisco-Contribuyente, tales como mala atención, problemas en los trámites y/o procedimientos o aspectos institucionales.

**Sugerencia:** son las iniciativas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios, simplificar trámites administrativos o suprimir aquellos que resulten innecesarios, así como cualquier otra medida de carácter general que contribuya al mejor desempeño de la AFIP.

La AFIP diseñó tres formas de presentar inquietudes:

1. En las Agencias, Distritos y Aduanas de todo país, consultando al defensor quien lo atenderá y tomará nota del reclamo o sugerencia, a través de un formulario que será llenado en presencia del contribuyente o usuario del servicio aduanero.
2. A través de la página web institucional (<http://www.afip.gov.ar>), ingresando en el menú de "Reclamos y Sugerencias" (ubicado en la parte inferior de la página), allí se deberá completar el formulario para transmitir la inquietud y luego enviarlo.
3. Llamando al Centro de Información Telefónica (0810-999-2347 / 0810-WWWAFIP), donde por teléfono un operador del Centro irá completando el formulario del reclamo o sugerencia (<http://www.afip.gov.ar/contacto/>).

#### **Requisitos mínimos para la presentación de un reclamo**

Para considerar presentado un reclamo y darle la atención correspondiente, se deberán proporcionar los siguientes datos:

<input type="checkbox"/>	<b>Datos de identificación de la persona que presenta el reclamo:</b>
<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombres y apellidos/Razón social</li><li>• Clave Única de Identificación Tributaria (CUIT) /Código Único de Identificación Laboral (CUIL)</li><li>• Número telefónico y dirección de correo electrónico</li></ul>
<input type="checkbox"/>	<b>Materia objeto del reclamo.</b>

#### **No se atenderán los reclamos y sugerencias cuando:**

- Se presenten sin la información necesaria.
- Los datos de identificación fuesen falsos o no se pudiese verificar su autenticidad.
- No resulte clara la materia que es objeto del reclamo o sugerencia realizada, en aquellos casos que no se pueda establecer un contacto con el reclamante para clarificar dicha situación.
- No resulte clara la materia que es objeto del reclamo o sugerencia realizada, en aquellos casos que no se pueda establecer un contacto con el reclamante para clarificar dicha situación.

- No resulte clara la materia que es objeto del reclamo o sugerencia realizada, en aquellos casos que no se pueda establecer un contacto con el reclamante para clarificar dicha situación.
- Se pretenda tramitar acciones, recursos o derechos como si fueran un reclamo o sugerencia.
- Se presenten reclamos referidos a pedidos de resolución de procedimientos ya iniciados, sujetas a plazos específicos, antes del vencimiento del respectivo plazo.
- Se reiteren reclamos o sugerencias que ya fueron atendidos.
- Los reclamos o sugerencias no estén vinculados con la competencia de la AFIP.
- La presentación corresponda a una Denuncia, la cual deberá ser efectuada telefónicamente comunicándose al Centro de Atención de Denuncias al 0800-999-2347 (AFIP), Opción 1, de lunes a viernes de 10.00 a 16.00 horas.”<sup>28</sup>

El contribuyente al presentar un reclamo ya sea por insatisfacción o inconvenientes que haya mantenido con la Administración Federal de Ingresos Públicos, consigue hacer respetar sus derechos a ser tratado de buena manera y con el debido respeto, o a su vez el derecho a que la AFIP preste sus servicios en base en la economía de trámites, imparcialidad, simplicidad, igualdad y transparencia.

## 2.3 MÉXICO

La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON) es un organismo público descentralizado, no sectorizado, con autonomía técnica funcional y de gestión, especializado en materia tributaria, que proporciona de forma gratuita, ágil y sencilla servicios de asesoría y consulta, defensoría y representación así como da seguimiento a los procedimientos de queja o reclamación contra actos de las autoridades fiscales federales que vulneren los derechos de los contribuyentes.

La misión de PRODECON es garantizar el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal en el orden federal, a través de la prestación de los servicios gratuitos de asesoría, representación y defensa, velando por el cumplimiento efectivo de sus derechos, para contribuir a propiciar un ambiente favorable en la construcción de una cultura de plena vigencia de los derechos del

---

<sup>28</sup> <http://www.afip.gov.ar>

contribuyente en nuestro país, así como en la recepción de quejas, reclamaciones o emisión de recomendaciones públicas a las autoridades fiscales federales, a efecto de que se lleguen a corregir aquellas prácticas que indebidamente lesionan o les causan molestias excesivas o innecesarias a los contribuyentes.

En la reforma fiscal para 2004 se incorporó al Código Fiscal de la Federación, en el artículo 18-B, la figura de la Procuraduría de Defensa al Contribuyente, que tiene por objeto garantizar el derecho de los contribuyentes a recibir, de manera gratuita, justicia en materia fiscal en el orden federal, mediante la asesoría, representación y defensa, recepción de quejas y emisión de recomendaciones. Su Ley orgánica correspondiente fue aprobada por el Senado el 28 de abril de 2005 y turnada al Poder Ejecutivo para efectos constitucionales y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de septiembre del 2006, dando inicio de operaciones de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente como un organismo autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propios, con autonomía técnica, funcional y de gestión.

En el artículo 5 de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente establece “las funciones de la Procuraduría de Defensa al Contribuyente:

1. Atender y resolver las solicitudes de asesoría y consulta que le presenten los contribuyentes por actos de las autoridades fiscales federales;
2. Representar al contribuyente ante la autoridad correspondiente, promoviendo a su nombre los recursos administrativos procedentes y en su caso ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, ejerciendo las acciones a que haya lugar, deduciendo con oportunidad y eficacia los derechos de sus representados, hasta su total resolución;
3. Conocer e investigar de las quejas de los contribuyentes afectados por los actos de las autoridades fiscales federales por presuntas violaciones a sus derechos, en los términos de la presente Ley y, en su caso, formular recomendaciones públicas no vinculatorias, respecto a la legalidad de los actos de dichas autoridades;
4. Impulsar con las autoridades fiscales de la Federación, una actuación de respeto y equidad para con los contribuyentes, así como la disposición de información actualizada que oriente y auxilie a los contribuyentes acerca de sus obligaciones, derechos y medios de defensa de que disponen;

5. Promover el estudio, la enseñanza y la divulgación de las disposiciones fiscales, particularmente las relativas a garantías, elementos del acto administrativo, facultades de las autoridades competentes, procedimientos y medios de defensa al alcance del contribuyente;
6. Instalar el Servicio Profesional de Carrera para los asesores y personal jurídico, tomando como base los principios de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal;
7. Atender, dentro de los límites legales que en la materia existan para las autoridades fiscales, las obligaciones sobre transparencia e información que impone la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, difundiendo entre la población en general, a través de la página electrónica que tenga establecida en el sistema "Internet", las principales acciones que haya realizado tanto en defensa de los contribuyentes como para mejorar la relación entre éstos y las autoridades fiscales, en términos estrictos de las facultades que esta Ley le concede. Asimismo y con el objeto de garantizar el cumplimiento de esta Ley, la Procuraduría proporcionará los datos estadísticos más relevantes para que el Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, publique al menos semestralmente en el Diario Oficial de la Federación, la información sobre sus principales actividades administrativas.
8. Imponer las multas en los supuestos y montos que en esta Ley se establecen;
9. Recabar y analizar la información necesaria sobre las quejas y reclamaciones interpuestas, con el propósito de verificar que la actuación de la autoridad fiscal esté apegada a Derecho a fin de proponer, en su caso, la recomendación o adopción de las medidas correctivas necesarias, así como denunciar ante las autoridades competentes la posible comisión de delitos, así como de actos que puedan dar lugar a responsabilidad civil o administrativa de las autoridades fiscales federales;
10. Proponer al Servicio de Administración Tributaria las modificaciones normativas internas para mejorar la defensa de los derechos y seguridad jurídica de los contribuyentes;
11. Identificar los problemas de carácter sistémico que ocasionen perjuicios a los contribuyentes, a efecto de proponer al Servicio de Administración Tributaria las recomendaciones correspondientes;

12. Emitir opinión sobre la interpretación de las disposiciones fiscales y aduaneras cuando así se lo solicite el Servicio de Administración Tributaria;
13. Emitir su Estatuto Orgánico;
14. Convocar y realizar reuniones periódicas con las autoridades fiscales federales, quienes estarán obligadas a participar, cuando así se los solicite la Procuraduría en las reuniones que al efecto se programen, para formularle sugerencias respecto de sus actividades, así como, de advertir o prevenir la comisión de cualquier acto ilegal en perjuicio de una persona o grupo de personas, o de proponerles se eviten perjuicios o se reparen los daños causados a éstos con su ilegal emisión, o por cualquier causa que la justifique. A tales reuniones podrán asistir, e intervenir, en compañía del personal de la Procuraduría, los síndicos, y representantes de colegios profesionales, grupos organizados de consumidores, sindicatos, cámaras empresariales y sus confederaciones y, en general, de grupos de contribuyentes legalmente constituidos, quienes habrán de acreditarse oportunamente ante la Procuraduría;
15. Fomentar y difundir una nueva cultura contributiva realizando campañas de comunicación y difusión social respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes, proponiendo mecanismos que alienten a éstos a cumplir voluntariamente con sus obligaciones tributarias, de las atribuciones y límites de las autoridades fiscales federales, quienes deberán actuar en estricto apego a la legalidad;
16. Proponer a la Comisión de Hacienda y Crédito Público de la Cámara de Diputados modificaciones a las disposiciones fiscales, y
17. Las atribuciones que deriven de otros ordenamientos.

Las quejas, reclamaciones o sugerencias que los contribuyentes presenten a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, no constituirán recurso administrativo ni medio de defensa alguno, ni su interposición afectará o suspenderá los plazos, trámites y procedimientos que lleven a cabo las autoridades fiscales y son independientes del ejercicio de los medios de defensa que establecen las leyes.

Las respuestas que emita la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente a los interesados sobre las quejas, reclamaciones y sugerencias que hayan presentado, no crean ni extinguen derechos ni obligaciones de los contribuyentes, así como tampoco liberan de responsabilidad a los servidores públicos, por lo que dichas respuestas no podrán ser impugnadas.

La formulación de quejas y reclamaciones, así como las resoluciones y recomendaciones que emita el Procurador de la Defensa del Contribuyente, no constituyen instancia y no afectarán el ejercicio de otros derechos y medios de defensa que puedan corresponder a los afectados conforme a las leyes, ni suspenderán ni interrumpirán sus plazos preclusivos, de prescripción o caducidad, ni afectarán los trámites o procedimientos que lleven a cabo las autoridades fiscales. Esta circunstancia deberá señalarse a los interesados en el acuerdo de admisión de la queja o reclamación.”<sup>29</sup>

- **Presentación, Tramitación y Resolución de Quejas o Reclamaciones**

Las quejas o reclamaciones son un procedimiento expedito y ágil que pueden ejercer los contribuyentes, que tiene por objetivo el conocer e investigar los actos de las autoridades fiscales que se estimen violatorios de sus derechos a efecto de emitir recomendaciones públicas y proponer, en su caso, medidas correctivas a las autoridades involucradas. El servicio de queja o reclamación que proporciona la PRODECON es totalmente gratuito.

Las personas físicas o morales, pueden promover quejas o reclamaciones respecto de actos emitidos por autoridades fiscales federales que pudieran resultar lesivos de sus derechos, incluso las coordinadas en las entidades federativas, así como organismos fiscales autónomos, tales como el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

En el artículo 15 de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente establece “que los procedimientos que se sigan ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente deberán ser breves, sin más formalidad que la de precisar con objetividad la pretensión del contribuyente.”<sup>30</sup>

El personal de la Procuraduría tiene la obligación de manejar de manera confidencial la información y documentación relativa a los asuntos de su competencia, tanto el Procurador de la Defensa del Contribuyente como los Delegados Regionales tendrán fe pública para certificar la veracidad de los hechos en sus actuaciones.

En el artículo 16 del mismo cuerpo legal establece “cualquier persona podrá presentar quejas o reclamaciones para denunciar presuntas ilegalidades contra sus

---

<sup>29</sup>Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de septiembre del 2009.

<sup>30</sup>Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de septiembre del 2009.



derechos tributarios y acudir ante las oficinas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente para presentarlas, ya sea directamente o por medio de representante.

Las quejas o reclamaciones deberán presentarse por escrito, utilizando para estos efectos cualquier medio, inclusive por la página electrónica que establezca la Procuraduría para tal fin, salvo casos urgentes calificados por el Procurador de la Defensa del Contribuyente o, en su caso, por los Delegados Regionales, en que podrán formularse por cualquier medio de comunicación.”<sup>31</sup>

Las quejas o reclamaciones se presentan directamente ante las oficinas de la PRODECON, verbalmente o por medio del formato que se les proporcionará a los contribuyentes en las mismas oficinas o vía electrónica; el procedimiento inicia con la solicitud escrita del contribuyente.

Los requisitos para la presentación de las quejas o reclamaciones, son:

- Nombre del contribuyente o de la persona moral, acreditándose, en este último caso, la representación legal de la sociedad;
- Precisión del acto de la autoridad fiscal que se considera violatorio de los derechos del contribuyente;
- Señalar domicilio para oír y recibir notificaciones, o bien, el correo electrónico del contribuyente;
- Breve descripción de los hechos y;
- La protesta de decir verdad.

En el artículo 17 de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente instituye “el Procurador de la Defensa del Contribuyente o, en su caso, los Delegados Regionales, pondrán a disposición del público en general formularios que faciliten los trámites que estén bajo su esfera de atribuciones y, en todo caso, orientarán a los interesados sobre su contenido, auxiliándolo para requisitarlo; en todos los casos que se requiera, se levantará acta circunstanciada de las actuaciones de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.”<sup>32</sup>

Una vez presentada la queja o reclamación, la PRODECON analiza si es de su competencia. En caso de ser competente, la queja o reclamación se admite y se requiere a la autoridad involucrada el informe sobre el acto o actos que se le atribuyen. Rendido el informe, la PRODECON analiza los hechos, los argumentos y

---

<sup>31</sup>Ibídem.

<sup>32</sup>Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de septiembre del 2009.

las pruebas aportadas por las partes y emite un dictamen que contenga: una recomendación pública cuando se compruebe violación a los derechos del contribuyente o un acuerdo de no responsabilidad cuando no se comprueben las irregularidades imputadas a la autoridad responsable.

En el artículo 18 de la misma ley establece:

“Cuando la queja o reclamación sea notoriamente improcedente o infundada, será rechazada de inmediato, debiendo comunicarse por escrito en el término de cinco días hábiles al quejoso o reclamante.

Cuando la queja o reclamación no corresponda de manera ostensible a la competencia de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, ésta deberá notificar la incompetencia al quejoso o reclamante en el término de cinco días hábiles siguientes a la presentación de la queja o reclamación.

Cuando los quejosos o reclamantes no puedan identificar a las autoridades o servidores públicos, cuyos actos u omisiones consideren haber afectado sus derechos, el escrito que contenga la queja o reclamación será admitido, si procede, bajo la condición de que se logre dicha identificación en la investigación posterior de los hechos.

Si de la presentación de la queja o reclamación no se deducen los elementos que permitan la intervención de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, ésta dentro del término de tres días siguientes a su presentación, requerirá al quejoso o reclamante, para que haga la aclaración respectiva, con el apercibimiento de que si en el término de tres días contados a partir del día siguiente a que surta efectos su notificación, no subsana la omisión requerida, se tendrá por no presentada.”<sup>33</sup>

En el artículo 19 del mismo cuerpo legal establece “que en caso de ser procedente o habiéndose cumplido los requisitos omitidos, se emitirá auto de admisión dentro de los tres días siguientes a la presentación de la queja o reclamación; en dicho acuerdo se requerirá a las autoridades señaladas como responsables para que en el término de tres días hábiles siguientes al que surta efectos su notificación, rindan un informe sobre los actos que se les atribuyan en la queja o reclamación.

---

<sup>33</sup>Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de septiembre del 2009.

En casos urgentes y para la mejor eficacia de la notificación, el Procurador de la Defensa del Contribuyente o en su caso los Delegados Regionales, podrán ordenar que ésta se realice a las autoridades responsables por la vía electrónica.

En el informe que rindan las autoridades, se deberán hacer constar los antecedentes del asunto, los fundamentos y motivaciones de los actos reclamados, si efectivamente éstos existieron, debiendo acompañar copia certificada de las constancias que sean necesarias para apoyar dicho informe. El interesado deberá cubrir previamente el pago de los derechos respectivos por la expedición de tales copias certificadas.

Las resoluciones deben ser notificadas a más tardar dentro del día siguiente al que se hubiesen pronunciado, y se asentará la razón que corresponda inmediatamente después de dicha resolución.”<sup>34</sup>

La queja o reclamación no constituye recurso o medio de defensa, por lo que su presentación no suspende los plazos previstos en las disposiciones aplicables para la impugnación del acto materia de la queja o reclamación.

Una vez que sea solicitado el servicio de queja y reclamación a través del formato proporcionado por la PRODECON, la misma será asignada a un asesor quien proporcionará sus datos al contribuyente a fin de que el mismo pueda obtener información de su trámite a través del medio que más le convenga, ya sea de forma personal en las oficinas de la PRODECON, por vía telefónica o a través del correo electrónico que sea señalado por el contribuyente para tales efectos. Asimismo, es factible que el contribuyente realice una cita vía telefónica a fin de reunirse con el asesor encargado de su queja o reclamación en un día y hora específica en las oficinas de la PRODECON.

El contribuyente al presentar una queja o reclamación, y el resultado de ello, acredite que la actuación de la autoridad involucrada vulnera derechos del contribuyente la PRODECON emitirá una Recomendación pública a las autoridades involucradas donde precisará las medidas correctivas que deben implementar.

---

<sup>34</sup> Ibídem.

## 2.4 ECUADOR

La Administración Tributaria (Servicio de Rentas Internas), en el año 2006, crea el Departamento de Promoción y Protección de los Derechos del Contribuyente, para promover, difundir y salvaguardar los derechos y garantías de los contribuyentes. Por medio de la Resolución N° DSRI 011-2008 de noviembre de 2008, se reemplaza el "Departamento de Promoción y Protección de los Derechos del Contribuyente" por el "Departamento de Derechos del Contribuyente".

El SRI con el propósito de garantizar los derechos del contribuyente ha fortalecido el departamento de Derechos del Contribuyente que tiene como objetivo: Promover, difundir y salvaguardar los derechos y garantías de los contribuyentes, analizando, canalizando y atendiendo oportuna y eficientemente temas relacionados con las actuaciones de la institución, así como proponer y coordinar la adopción de mecanismos que permitan corregir deficiencias detectadas en los procesos.

En el artículo 12 del Reglamento Orgánico Funcional Codificado establece “las funciones del Departamento de Derechos del Contribuyente:

1. Promover, difundir y salvaguardar los derechos y garantías de los contribuyentes en los procedimientos que aplica la Administración Tributaria, con miras a aumentar su celeridad y eficacia;
2. Receptar, estudiar y canalizar las quejas y, o sugerencias de los contribuyentes, relacionadas con las actuaciones del Servicio de Rentas Internas, en tanto afecten sus derechos y garantías, y formular propuestas de solución al o los procesos cuestionados;
3. Definir e implantar mecanismos de coordinación con las direcciones regionales y provinciales, y adoptar las acciones necesarias para el eficiente cumplimiento de las funciones de la Administración;
4. Proponer modificaciones normativas o procedimentales que se consideren pertinentes para la mejor defensa de los derechos de los contribuyentes;
5. Receptar y canalizar las denuncias relacionadas con temas tributarios o de implicancia administrativa;
6. Coordinar, supervisar y mantener actualizado el Sistema de Denuncias relacionadas con temas tributarios; y,

7. Realizar el direccionamiento y seguimiento a las denuncias tributarias y administrativas presentadas, y coordinar las acciones pertinentes hasta su cierre.”<sup>35</sup>

El Departamento de Derechos del Contribuyente se encarga de los siguientes trámites:

- **Quejas:** Expresiones de descontento, disgusto o insatisfacción por parte de contribuyentes o ciudadanos hacia servicios o procesos de la Administración Tributaria.
- **Sugerencias:** Iniciativas encaminadas a mejorar la calidad de los servicios, simplificar trámites administrativos o aquellos que resulten innecesarios, así como cualquier otra medida de carácter general que contribuya al mejor desempeño del Servicio de Rentas Internas.
- **Felicitaciones:** Expresiones de reconocimiento por el buen desempeño de funcionarios o buenas prácticas en los procesos de la Administración Tributaria.
- **Denuncias Tributarias:** Relativas a la realización o preparación de una infracción tributaria.
- **Denuncias Administrativas:** Relativas a la realización de algún acto de corrupción o actuaciones indebidas por parte de funcionarios de la Administración Tributaria.

#### Mecanismos para ingresar las quejas, sugerencias y felicitaciones:



<sup>35</sup>Reglamento Orgánico Funcional Codificado del Servicio de Rentas Internas, artículo 12.

### Requisitos:

- Detalle claro de la queja, sugerencia o felicitación. Se recomienda que se indique la oficina, día que sucedieron los hechos, funcionario que le atendió o proceso del cual se queja o sugiere, mientras más datos proporcione más fundamentada será la contestación o acciones que se tome para mejorar.
- Si desea recibir una contestación a la queja o sugerencia debe proporcionar los siguientes datos: nombre, cédula de identidad o RUC, dirección, teléfono y correo electrónico (de tenerlo) u otro medio de contacto.

Las quejas, sugerencia y felicitaciones se pueden presentar en forma anónima.

### Procedimiento:



El plazo de contestación de la queja o sugerencia será de 20 días hábiles.

El Departamento de Derechos del Contribuyente analiza los casos más quejados y coordina con las áreas involucradas para tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora a fin de disminuir las quejas y que los servicios se mejoren.

### • **Presentación de denuncias administrativas**<sup>36</sup>

<sup>36</sup>Resolución No. NAC- DGERCGC14-00285, del 2 de mayo del 2014.

## Mecanismos:



## Requisitos:

- Se requiere que detalle los hechos denunciados, nombre del funcionario de ser posible; caso contrario, especifique la oficina, fecha, hora, etc., en la que se dieron los hechos.
- Se solicita la identificación y datos como: nombre, cédula de identidad o Ruc, dirección, teléfono, correo electrónico (opcional) u otro medio de contacto. Esto con el fin de establecer contacto en caso de requerir mayor información.

## Procedimiento:



### • **Presentación de denuncias tributarias**<sup>37</sup>

Si requiere asistencia, acudir a los jefes de agencia, directores provinciales y delegados del Departamento de Derechos del Contribuyente, quienes son los

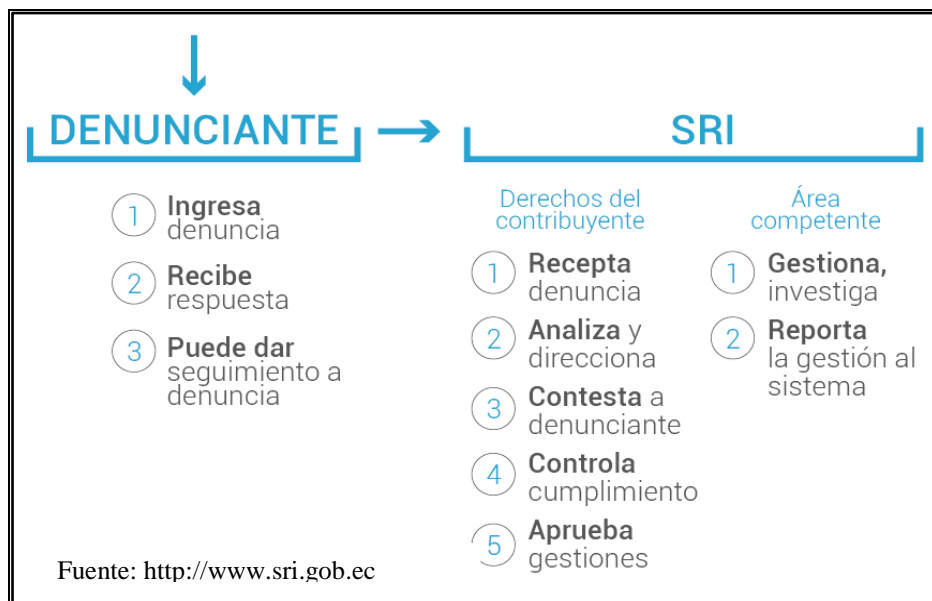
<sup>37</sup>Resolución No. NAC- DGERCGC14-00286, del 2 de mayo del 2014.

encargados de brindar asistencia en el ingreso por escrito de las denuncias tributarias.

### Requisitos:

<b>Datos del Interesado:</b> nombres y apellidos completos, Ruc o CI, dirección, correo electrónico (de poseerlo), teléfono.
<b>Datos del Denunciado:</b> nombres o razón social, Ruc o CI, nombre comercial, actividad económica, dirección exacta con referencia de ubicación. (datos esenciales)
<b>Motivo o Texto de la denuncia:</b> indicar la infracción tributaria denunciada, además señalar el producto o servicio adquirido, período aproximado en el que sucedieron los hechos, costo del producto o servicio adquirido.
Copia de cédula de identidad, de ser el caso nombramiento de representante legal.
<b>Documentos de Soporte:</b> documentación física o magnética que sirva de prueba para sustentar su denuncia. Mientras más sustentada sea su denuncia, más efectivos serán los resultados de la investigación.
Puede ingresar denuncias tributarias anónimas.

### Procedimiento:



### Aclaraciones Importantes:

- Por política institucional, se trata de mantener la confidencialidad del denunciante.
- En caso de que no existan datos o pruebas suficientes del hecho denunciado, la denuncia será archivada.
- Si desea información sobre las acciones tomadas por la Administración, se puede comunicar con funcionarios del Departamento de Derechos del Contribuyente.



- Con la información estadística de las denuncias receptadas, la Administración realiza acciones masivas de control en los sectores con mayor cantidad de denuncias.
- Para presentar estos trámites cada oficina del SRI, cuenta con un funcionario encargado de atender y guiar a las personas que deseen presentar una queja, sugerencia o denuncia.

## **CAPÍTULO III**

# **ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE EN ESPAÑA, ARGENTINA, MÉXICO Y ECUADOR**

### **3.1 ESPAÑA CON ECUADOR**

En España el Consejo para la Defensa del Contribuyente tiene naturaleza jurídica de órgano colegiado que se constituye como órgano asesor de la Secretaría de Estado de Hacienda con el objetivo de defender los derechos y garantías de los contribuyentes ante la Administración Tributaria.

Está formado por dieciséis personas detalladas a continuación:

- Ocho representantes de sectores profesionales relacionados con el ámbito tributario y de la sociedad en general. Cuatro de dichos vocales deberán pertenecer al ámbito académico y los otros cuatro deberán ser profesionales en el ámbito tributario, todos ellos de reconocido prestigio.
- Cuatro vocales representantes de la Agencia Estatal de Administración Tributaria con la siguiente distribución: dos representantes de los departamentos y servicios de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, propuestos por el Secretario de Estado de Hacienda, el Director del Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, que es vocal nato y el Director del Servicio Jurídico de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, que es vocal nato.
- Un representante de cada uno de los siguientes Centros Directivos, Dirección General de Tributos y Dirección General del Catastro, propuestos por el Secretario de Estado de Hacienda.
- Un representante de los Tribunales Económico Administrativos, propuesto por el Secretario de Estado de Hacienda.
- El Abogado del Estado jefe de la Abogacía del Estado en materia de hacienda de la Secretaría de Estado de Hacienda, que, además, será el Secretario del Consejo para la Defensa del Contribuyente, que es vocal nato.

Al hablar de la composición del Consejo para la Defensa del Contribuyente se puede definir que está compuesto de dos tipos de miembros por un lado funcionarios (8 vocales) de los organismos directamente involucrados (Agencia Estatal de Administración Tributaria, Secretaría de Hacienda, Catastros) y por otro lado profesionales independientes (8 vocales) relacionados con temas tributarios (principalmente catedráticos universitarios y abogados).

Por lo que las decisiones no se las maneja de manera independiente de la Administración Tributaria en temas de quejas y sugerencias lo que ante la vista de los contribuyentes se tornaría en un cincuenta por ciento a favor de ellos; ya que su composición denota una pretendida autonomía ya que los 16 vocales son elegidos y nombrados por el Ministerio de Economía y Hacienda, por lo que, para su propicio funcionamiento es completamente necesario que goce de la máxima autonomía e independencia, sin depender orgánicamente de la Administración Tributaria.

A continuación, se comparan los derechos de los contribuyentes de España con Ecuador:

ESPAÑA	ECUADOR
Derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.	Derecho a ser informado y asistido por la Administración Tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
Derecho a obtener las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo y las devoluciones de ingresos indebidos que procedan, con abono del interés de demora y sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto.	
Derecho a ser reembolsado del coste de los avales y otras garantías aportados para suspender la ejecución de un acto o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda, si dicho acto es declarado total o parcialmente improcedente por sentencia o resolución administrativa firme, con abono del interés legal sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto, así como a la reducción proporcional de la garantía aportada en los supuestos de estimación parcial del recurso o de la reclamación interpuesta.	
Derecho a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su comunidad autónoma, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico.	
Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.	Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos tributarios en los que tenga la condición de interesado.	Derecho a conocer la identidad de los funcionarios encargados de la atención al público.

ESPAÑA	ECUADOR
Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones por él presentadas, así como derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados ante la Administración, siempre que la aporten junto a los originales para su cotejo, y derecho a la devolución de los originales de dichos documentos, en el caso de que no deban obrar en el expediente.	Derechos a obtener certificación y copia de las declaraciones por él presentadas, así como derecho a obtener certificación de los documentos presentados ante la Administración Tributaria y de las actuaciones administrativas en las cuales sea parte.
Derecho a obtener copia a su costa de los documentos que integren el expediente administrativo en el trámite de puesta de manifiesto del mismo, pudiendo ejercitarse este derecho en cualquier momento en el procedimiento de apremio.	
Derecho al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración Tributaria, que sólo podrán ser utilizados para la aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada y para la imposición de sanciones, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos previstos en las leyes.	Derecho a que la información personal que proporcione a la Administración Tributaria sea utilizada por esta únicamente para fines tributarios y que la misma no sea cedida a terceros sin el conocimiento y autorización del contribuyente, a menos que se trate de una disposición judicial o autoridad competente.
Derecho a que las actuaciones de la Administración Tributaria que requieran su intervención se lleve a cabo en la forma que le resulte menos gravosa, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.	Derecho a que la actuación de la Administración Tributaria sea ágil, transparente, participativa, orientada a la calidad y mayor simplicidad posible, eficiente, y en la forma que les resulte menos onerosa a los obligados tributarios.
Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración tributaria.	Derecho a ser tratado con el debido respeto, consideración y cortesía, por el personal de la Administración Tributaria.
Derecho a ser informado de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de adquisición o transmisión.	
Derecho a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones y a que las mismas se desarrollen en los plazos previstos por la Ley General Tributaria.	Derecho a recibir una respuesta, pronunciamiento o resolución de la Administración Tributaria, dentro de los plazos establecidos previamente en las leyes tributarias, según el procedimiento administrativo que se trate.
Derecho a que las manifestaciones con relevancia tributaria de los obligados se recojan en las diligencias extendidas en los procedimientos tributarios.	
Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.	Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales de conformidad con la ley.
Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria.	Derecho a formular quejas, sugerencias y felicitaciones en relación con el funcionamiento de la Administración Tributaria.
Derecho a no aportar los documentos ya presentados y que se encuentran en poder de la Administración actuante, siempre que el obligado tributario indique el día y procedimiento en el que los presentó.	Derecho a no aportar los documentos que ya se encuentran en poder de la Administración Tributaria, siempre que el sujeto pasivo indique la fecha y procedimiento en el que los presentó y los mismos se encuentren vigentes.

ESPAÑA	ECUADOR
Derecho a formular alegaciones y aportar documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución.	Derecho a presentar peticiones, solicitudes y reclamos ante la Administración Tributaria de conformidad con la ley.
Derecho a ser oído en el trámite de audiencia, en los términos previstos en la Ley General Tributaria	Derecho a interponer los medios de defensa previstos en la normativa contra cualquier acto administrativo.
Derecho de los obligados tributarios a presentar ante la Administración Tributaria la documentación que estimen conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento tributario que se esté desarrollando.	Derecho al debido proceso en sus relaciones con la Administración Tributaria.
	Derecho a que sus peticiones y reclamos sean resueltos motivadamente en los términos previstos por la ley.
	Derecho a acceder a los registros y documentos que formen parte de un expediente y que se mantengan en los archivos administrativos. Estos únicamente podrán ser solicitados por el obligado tributario que haya sido parte en el procedimiento tributario, de conformidad con la ley.
	Derecho a participar gratuitamente en cursos de capacitación tributaria, organizados por la institución y dirigidos a la ciudadanía.
	Derecho a denunciar malos tratos, extorsiones o cualquier otra actuación indebida de algún funcionario o empleado de la Administración Tributaria.

**Fuente:** Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (España) y Resolución No. NAC-DGERCGC10-00273, publicada en el Registro Oficial No. 224 del 29 de junio de 2010 (Ecuador).

**Elaborado por:** Diana Miranda.

Como podemos observar, los derechos del contribuyente de la Ley General Tributaria de España con los derechos del contribuyente en Ecuador emitidos en la Resolución No. NAC-DGERCGC10-00273 del Servicio de Rentas Internas son similares en contenidos lo que se puede concluir que el Ecuador en parte toma como base la legislación española para emitir los derechos del contribuyente en nuestro país, ya que incluyen solo ciertas modificaciones; sin embargo en el instrumento que lo consagra España es en Ley en cambio que en Ecuador solo en una Resolución.

Es interesante analizar el derecho de los contribuyentes que en España lo tienen estipulado en cambio el Ecuador no lo toma en cuenta, el cual se refiere a que las manifestaciones con relevancia tributaria de los obligados se recojan en las diligencias extendidas en los procedimientos tributarios; sin embargo, en los procesos de auditoría tributaria se da cumplimiento con este derecho ya que en todas las diligencias de inspección se culmina con una acta entrega recepción de la misma en la que se incluye toda la documentación entregada por el contribuyente y es más si

existiera una exposición, charla, comentario del contribuyente se le solicita que lo establezca en documento por escrito como respaldo del Servicio de Rentas Internas por lo que se incluye absolutamente todo lo que el contribuyente manifiesta, por lo tanto intrínsecamente se respeta este derecho del contribuyente pese a que no se encuentre detallado en la norma de derechos del contribuyente.

### 3.2 ARGENTINA CON ECUADOR

Se crea el Programa de Defensoría del Contribuyente y el Usuario Aduanero con el fin de que el contribuyente pueda exponer sus denuncias, consultas, esta defensoría cabe recalcar que es una unidad independiente y autónoma de la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) y tiene la particularidad que no trabaja con expedientes ni papeles para los trámites puesto que los procedimientos que esta realiza se encuentran informatizados, lo interesante es que por internet se puede acceder a verificar la identidad de los funcionarios (fotografías) que se encuentran realizando una inspección.

A continuación, se comparan los derechos de los contribuyentes de Argentina con Ecuador:

ARGENTINA	ECUADOR
<b>En cuanto a la calidad de los servicios:</b>	
Ser atendidos con celeridad y respeto.	Derecho a ser tratado con el debido respeto, consideración y cortesía, por el personal de la Administración Tributaria.
Recibir información y asesoramiento en forma clara, homogénea, veraz y completa sobre los trámites y requisitos que deben realizar para cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones.	Derecho a ser informado y asistido por la Administración Tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
Exigir que los servicios a recibir estén basados en la economía de trámites, imparcialidad, simplicidad, igualdad y transparencia.	
<b>En cuanto a la seguridad de los procedimientos:</b>	
Identificar y conocer con absoluta claridad y acceder fácilmente a las autoridades y personal que tramita los procedimientos que los afectan.	Derecho a conocer la identidad de los funcionarios encargados de la atención al público.

ARGENTINA	ECUADOR
<p>Constatar la identidad de los inspectores. Para ello puede utilizar el sistema de consulta por Internet, ingresando a nuestra página web (<a href="http://www.afip.gov.ar">www.afip.gov.ar</a>) y accediendo desde ella a las credenciales virtuales donde encontrarán los datos personales y fotografías de nuestros inspectores.</p>	<p>Derecho a conocer la identidad de los funcionarios encargados de la atención al público.</p>
<p>Conocer –ante la iniciación de una inspección– el número de la orden de intervención, los datos del contribuyente, del supervisor y del inspector, el período e impuesto a fiscalizar. Toda esta información deberá estar suscripta por el funcionario que revista el carácter de Juez Administrativo.</p>	
<p>Solicitar que se deje constancia en acta de la documentación exhibida o entregada al funcionario, y de todas las manifestaciones verbales que realizan.</p>	
<p>Exigir que les soliciten por escrito toda la documentación o papeles de trabajo que se les requieran.</p>	
<p>Rehusarse a presentar los documentos que no resulten exigibles por la normativa aplicable, y a aportar la documentación ya presentada y que se encuentra en poder de esta Administración Federal.</p>	<p>Derecho a no aportar los documentos que ya se encuentran en poder de la Administración Tributaria, siempre que el sujeto pasivo indique la fecha y procedimiento en el que los presentó y los mismos se encuentren vigentes.</p>
<p>No permitir, en un allanamiento, la revisión de lugares que no estén expresamente autorizados en la orden judicial, ni que se intervenga o retire documentación que no se encuentre relacionada con la causa.</p>	<p>Derecho a denunciar malos tratos, extorsiones o cualquier otra actuación indebida de algún funcionario o empleado de la Administración Tributaria.</p>
<p><b>En cuanto a la posibilidad de reclamar y litigar:</b></p>	
<p>Ejercer su defensa, ser escuchados, ofrecer prueba y obtener resolución fundada.</p>	<p>Derecho a que sus peticiones y reclamos sean resueltos motivadamente en los términos previstos por la ley.</p>
<p>Negarse a realizar manifestaciones en su contra (que evidencien su responsabilidad por la comisión de delitos).</p>	
<p>Solicitar por escrito la ampliación del plazo otorgado (de justificarse) para cumplir un requerimiento o citación.</p>	
<p>Presentar quejas por la omisión de trámites o retrasos en los procedimientos en los que sean interesados.</p>	<p>Derecho a formular quejas, sugerencias y felicitaciones en relación con el funcionamiento de la Administración Tributaria.</p>
<p>Reclamar ante cualquier desatención o anomalía en el funcionamiento de los servicios de la AFIP.</p>	

ARGENTINA	ECUADOR
Responsabilizar, cuando legalmente corresponda, a todo funcionario público a cargo, en forma mediata o directa, de acciones que los afecten.	
Actuar ante la AFIP personalmente, por medio de terceros autorizados o por medio de apoderados.	
<b>Interponer reclamos y recursos contra:</b>	
Resoluciones impositivas y aduaneras que impongan sanciones o determinen tributos y accesorios.	Derecho al debido proceso en sus relaciones con la Administración Tributaria.
La denegación de la inscripción como auxiliar de comercio y del servicio aduanero.	
	Derecho a que la información personal que proporcione a la Administración Tributaria sea utilizada por esta únicamente para fines tributarios y que la misma no sea cedida a terceros sin el conocimiento y autorización del contribuyente, a menos que se trate de una disposición judicial o autoridad competente.
	Derecho a acceder a los registros y documentos que formen parte de un expediente y que se mantengan en los archivos administrativos. Estos únicamente podrán ser solicitados por el obligado tributario que haya sido parte en el procedimiento tributario, de conformidad con la ley.
	Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
	Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales de conformidad con la ley.
	Derecho a participar gratuitamente en cursos de capacitación tributaria, organizados por la institución y dirigidos a la ciudadanía.
	Derecho a denunciar malos tratos, extorsiones o cualquier otra actuación indebida de algún funcionario o empleado de la Administración Tributaria.
	Derechos a obtener certificación y copia de las declaraciones por él presentadas, así como derecho a obtener certificación de los documentos presentados ante la Administración Tributaria y de las actuaciones administrativas en las cuales sea parte.
	Derecho a que la actuación de la Administración Tributaria sea ágil, transparente, participativa, orientada a la calidad y mayor simplicidad posible, eficiente, y en la forma que les resulte menos onerosa a los obligados tributarios.



ARGENTINA	ECUADOR
	Derecho a recibir una respuesta, pronunciamiento o resolución de la Administración Tributaria, dentro de los plazos establecidos previamente en las leyes tributarias, según el procedimiento administrativo que se trate.
	Derecho a interponer los medios de defensa previstos en la normativa contra cualquier acto administrativo.

**Fuente:** La Administración Federal de Ingresos Públicos (Argentina) y Resolución No. NAC-DGERCGC10-00273, publicada en el Registro Oficial No. 224 del 29 de junio de 2010 (Ecuador).

**Elaborado por:** Diana Miranda.

Se observa que los derechos del contribuyente que maneja Argentina en relación con los derechos del contribuyente del Ecuador se asemejan en poca cantidad; sin embargo cabe rescatar que al igual que España tiene estipulado el derecho de solicitar que se deje constancia en acta de la documentación exhibida o entregada al funcionario, y de todas las manifestaciones verbales que realizan; que como se analizó en el punto 3.2 en el Ecuador si se lo practica aunque no se encuentre normado.

Además me parece importante destacar de Argentina el derecho de conocer ante la iniciación de una inspección el número de la orden de intervención, los datos del contribuyente, del supervisor y del inspector, el período e impuesto a fiscalizar. Toda esta información deberá estar suscrita por el funcionario que revista el carácter de Juez Administrativo; en el Ecuador no se encuentra estipulado pero al abrir una determinación tributaria se emite la Orden de Determinación que es notificada al contribuyente con anticipación la cual contiene los datos del contribuyente como RUC, razón social, domicilio, representante legal, contador, actividad económica, impuesto que se va a determinar, período fiscal, el auditor responsable, el auditor alterno y además de eso luego de ser notificada la Orden de Determinación se realiza una diligencia de inspección inicial en la que se hace la presentación de las personas a cargo y lineamientos generales.

### 3.3 MÉXICO CON ECUADOR

La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON) tiene atribuciones para intervenir ante cualquier acto, en materia tributaria, emitido por

cualquier autoridad fiscal federal, incluyendo dentro de éstas a los organismos fiscales autónomos y a las autoridades fiscales coordinadas de las 32 entidades federativas (incluyendo al Distrito Federal), cuando cobran y administran impuestos federales.

La representación legal es una de las facultades sustantivas que tiene la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y que lo hace un organismo único en su género, esto es la prestación de los servicios gratuitos de asesoría, representación y defensa, velando por el cumplimiento efectivo de los derechos de los contribuyentes; además en los casos en los que subsiste las quejas además, actúa como tercero imparcial que busca acercar a las partes a un consenso respecto de hechos u omisiones establecidos por la autoridad en el proceso de fiscalización.

A continuación, se comparan los derechos de los contribuyentes de México con Ecuador:

<b>MÉXICO</b>	<b>ECUADOR</b>
Derecho a ser informado y asistido por las autoridades fiscales en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, así como del contenido y alcance de las mismas.	Derecho a ser informado y asistido por la Administración Tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
Derecho a obtener, en su beneficio, las devoluciones de impuestos que procedan en términos del Código Fiscal de la Federación y de las leyes fiscales aplicables.	
Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.	Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
Derecho a conocer la identidad de las autoridades fiscales bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos en los que tengan condición de interesados.	Derecho a conocer la identidad de los funcionarios encargados de la atención al público.
Derecho a obtener certificación y copia de las declaraciones presentadas por el contribuyente, previo el pago de los derechos que en su caso, establezca la Ley.	Derechos a obtener certificación y copia de las declaraciones por él presentadas, así como derecho a obtener certificación de los documentos presentados ante la Administración Tributaria y de las actuaciones administrativas en las cuales sea parte.
Derecho a no aportar los documentos que ya se encuentran en poder de la autoridad fiscal actuante.	Derecho a no aportar los documentos que ya se encuentran en poder de la Administración Tributaria, siempre que el sujeto pasivo indique la fecha y procedimiento en el que los presentó y los mismos se encuentren vigentes.

MÉXICO	ECUADOR
Derecho al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes que de los contribuyentes y terceros con ellos relacionados, conozcan los servidores públicos de la administración tributaria, los cuales sólo podrán ser utilizados de conformidad con lo dispuesto por el artículo 69 del Código Fiscal de la Federación: la información contenida en los documentos presentados por los contribuyentes ya sean físicos o por medios electrónicos son confidenciales, con la excepción del citado numeral 69 del CFF.	Derecho a que la información personal que proporcione a la Administración Tributaria sea utilizada por esta únicamente para fines tributarios y que la misma no sea cedida a terceros sin el conocimiento y autorización del contribuyente, a menos que se trate de una disposición judicial o autoridad competente.
Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por los servidores públicos de la administración tributaria.	Derecho a ser tratado con el debido respeto, consideración y cortesía, por el personal de la Administración Tributaria.
Derecho a que las actuaciones de las autoridades fiscales que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que les resulte menos onerosa.	Derecho a que la actuación de la Administración Tributaria sea ágil, transparente, participativa, orientada a la calidad y mayor simplicidad posible, eficiente, y en la forma que les resulte menos onerosa a los obligados tributarios.
Derecho a formular alegatos, presentar y ofrecer como pruebas documentos conforme a las disposiciones fiscales aplicables, incluso el expediente administrativo del cual emane el acto impugnado, que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente resolución administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Derecho a presentar peticiones, solicitudes y reclamos ante la Administración Tributaria de conformidad con la ley.</li> <li>- Derecho al debido proceso en sus relaciones con la Administración Tributaria.</li> </ul>
Derecho a ser oído en el trámite administrativo con carácter previo a la emisión de la resolución determinante del crédito fiscal, en los términos de las leyes respectivas.	Derecho a interponer los medios de defensa previstos en la normativa contra cualquier acto administrativo.
Derecho a ser informado, al inicio de las facultades de comprobación de las autoridades fiscales, sobre sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones y a que éstas se desarrollen en los plazos previstos en las leyes fiscales.	Derecho a recibir una respuesta, pronunciamiento o resolución de la Administración Tributaria, dentro de los plazos establecidos previamente en las leyes tributarias, según el procedimiento administrativo que se trate.
Derecho a corregir su situación fiscal con motivo del ejercicio de las facultades de comprobación que lleven a cabo las autoridades fiscales.	
Derecho a señalar en el juicio ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, como domicilio para recibir notificaciones, el ubicado en cualquier parte del territorio nacional, salvo cuando tenga su domicilio dentro de la jurisdicción de la Sala competente de dicho Tribunal, en cuyo caso el señalado para recibir notificaciones deberá estar ubicado dentro de la circunscripción territorial de la Sala.	
	Derecho a que sus peticiones y reclamos sean resueltos motivadamente en los términos previstos por la ley.

MÉXICO	ECUADOR
	Derecho a acceder a los registros y documentos que formen parte de un expediente y que se mantengan en los archivos administrativos. Estos únicamente podrán ser solicitados por el obligado tributario que haya sido parte en el procedimiento tributario, de conformidad con la ley.
	Derecho al debido proceso en sus relaciones con la Administración Tributaria
	Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales de conformidad con la ley.
	Derecho a participar gratuitamente en cursos de capacitación tributaria, organizados por la institución y dirigidos a la ciudadanía.
	Derecho a formular quejas, sugerencias y felicitaciones en relación con el funcionamiento de la Administración Tributaria.
	Derecho a denunciar malos tratos, extorsiones o cualquier otra actuación indebida de algún funcionario o empleado de la Administración Tributaria.

**Fuente:** Ley Federal de los Derechos del Contribuyente (México) y Resolución No. NAC-DGERCGC10-00273, publicada en el Registro Oficial No. 224 del 29 de junio de 2010 (Ecuador).

**Elaborado por:** Diana Miranda.

Como se puede observar, los derechos del contribuyente de la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente son bastante similares con pocas modificaciones a los derechos del contribuyente estipulados en la Resolución No. NAC-DGERCGC10-00273, es importante analizar el derecho a corregir su situación fiscal con motivo del ejercicio de las facultades de comprobación que lleven a cabo las autoridades fiscales, que en Ecuador viene dado por ejemplo cuando se realizan los controles de diferencias en Gestión Tributaria el contribuyente una vez que es informado por el funcionario a cargo puede rectificar realizando una declaración sustitutiva lo que permitirá al contribuyente que se emita la Liquidación de Pago y por ende el 20% de recargo; por lo visto si se encuentra incluido este derecho en Ecuador sin embargo, no está incluido en la resolución que contiene los derechos de los contribuyentes.

## CONCLUSIONES

- En países como España, México y Argentina mantienen derechos de los contribuyentes bastante similares a los de Ecuador; con aplicación de acuerdo a la realidad tributaria de cada país.
- En España los derechos del contribuyente están amparados bajo la Ley 58/2003, del 17 de diciembre, General Tributaria, en México los derechos del contribuyente se encuentran amparados en la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente, lo cual es oportuno, sin embargo, en Ecuador el Servicio de Rentas Internas emitió la Resolución No. NAC-DGERCGC10-00273y el orden jerárquico de aplicación de las normas tenemos es la Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos; por lo que no es razonable siendo que los contribuyentes aportan con más del 50% del Presupuesto General del Estado y se merecen tener una norma como es una ley que garantice sus derechos. Además, la resolución únicamente cubre el ámbito de los tributos administrados por el SRI, y deja de lado la protección general, respecto del régimen impositivo que es más amplio y complejo.
- Dentro del marco jurídico es necesario que el contribuyente se encuentre respaldado ante la Administración Tributaria por normas de alto rango de manera que le ayude a resolver inconvenientes de una manera práctica y eficiente.
- En España la instancia que protege los derechos del contribuyente es el Consejo para la Defensa del Contribuyente el cual tiene autonomía media, en Argentina la Defensoría del Contribuyente y del Usuario del Servicio Aduanero que es dependiente de la Administración Federal de Ingresos Públicos, en México la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente tiene autonomía técnica, funcional y de gestión, mientras que en Ecuador el Servicio de Rentas Internas mantiene el Departamento de Derechos del Contribuyente, el cual depende totalmente de la Administración Tributaria; llegando a determinar que el modelo que mejor protege a los derechos del contribuyente es la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente porque al ser un organismo independiente de la Administración

Tributaria promueve la confianza a los contribuyentes de que están garantizados sus derechos.

- Es un avance que en Ecuador exista dentro del Servicio de Rentas Internas el Departamento de Defensa del Contribuyente para garantizar los derechos de los contribuyentes; sin embargo no tiene autonomía por lo que al pertenecer a la misma Administración Tributaria, los contribuyentes al ingresar una queja en contra de un funcionario del SRI puede considerar que la Administración Tributaria va actuar a favor del funcionario y no del contribuyente afectado.

## RECOMENDACIONES

- Crear una ley en la que conste los derechos de los contribuyente ya que en el orden de prelación normativa en el Ecuador las resoluciones se encuentran en sexto lugar por lo que se ve la necesidad de que los contribuyentes estén amparados y protegidos por una norma más fuerte para garantizar los derechos del contribuyente.
- Se recomienda que en lugar del Departamento de Auditoría Tributaria se cree un órgano independiente del Servicio de Rentas Internas que tenga poder coercitivo ante las Administraciones Tributarias y se encargue de garantizar los derechos de los contribuyentes ante los gobiernos autónomos descentralizados regionales, gobiernos autónomos descentralizados provinciales, Servicio Nacional de Aduana del Ecuador y Servicio de Rentas Internas.
- Uno de los derechos que se puede implementar es cuando el contribuyente tenga derecho a una devolución por saldos a favor por el pago de sus impuestos, puedan ser devueltos sin costos innecesarios y la Administración Tributaria realice la devolución automática.
- Implementar la existencia de los defensores del contribuyente como en México para que colaboren con el contribuyente en los casos que necesitan defensa ante la Administración Tributaria sea quien abogue por ellos.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALEXY, Robert, Teoría de los derechos fundamentales, trad. de Ernesto Garzón Valdés, Madrid, Centro de Estudios Constitucionales, 1997.
- BARREIRO, Barreiro Clara, Derechos Humanos, Temas Clave Colección Salvat, Salvat Editores S.A., Barcelona, 1981.
- CARRANZA TORRES, Luis R., Planteos en Defensa de los Derechos del Contribuyente frente al Fisco, Buenos Aires, Argentina, 2007.
- FERNÁNDEZ, Javier Martín, El Estado Actual de los Derechos y de las Garantías de los Contribuyentes en las Haciendas Locales, 2007.
- GARCÉS Moreano, Rodrigo, Jornadas por los 50 años del Sistema Especializado de Justicia Tributaria en el Ecuador, 2010.
- GARCÍA BERRO, F., Procedimientos tributarios y derechos de los contribuyentes, Madrid, 2004.
- GARCÍA VIZCAINO, Catalina “El procedimiento ante el Tribunal Fiscal de la Nación y sus Instancias Inferiores y Superiores”, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 2011, 2da Ed.
- LOZANO, Juan, Proyección del deber de buena administración en la aplicación de los tributos, texto dactilografiado, inédito.
- MARTÍNEZ, Francisco Adame, El Estado actual de los Derechos y de las Garantías de los Contribuyentes en las Haciendas Locales, 2007.
- Memoria del Consejo para la Defensa del Contribuyente, 2014, pág. 17.
- SOLER, Osvaldo H., Derechos y Defensas del Contribuyente frente al Fisco, Buenos Aires, 2001.
- TABOADA, Carlos Palao, El Estado actual de los Derechos y de las Garantías de los Contribuyentes en las Haciendas Locales, 2007.
- VALDÉS Costa, Ramón, Instituciones de derecho tributario, Desalma, Buenos Aires, 1992.
- Código Civil y Comercial de la Nación Argentina, vigente al año 2016.
- Código Fiscal de la Federación, vigente al año 2016.
- Constitución de la Nación Argentina, vigente al año 2016.
- Constitución de la República del Ecuador, vigente al año 2016.
- Constitución Española, vigente al año 2016.



- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, vigente al año 2016.
- Código Tributario del Ecuador, vigente al año 2016.
- Disposición N° 78, del 21 de febrero de 2003.
- Ley de creación del SRI Ley No. 41 R.O. No.23 del 2 de diciembre de 1997.
- Ley 58/2003, del 17 de diciembre, General Tributaria, BOE num.303 del 18 de diciembre 2003.
- Ley 19/2013, del 9 de diciembre, Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 11.683 de Procedimientos Fiscales, Decreto 821/98.
- Ley 19.549, Ley de Procedimiento Administrativo, Decreto 1759/1972.
- Ley Federal de los Derechos del Contribuyente, Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de junio de 2005.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, vigente al año 2016.
- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, vigente al año 2016.
- Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, vigente al año 2016.
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ecuador, vigente al año 2016.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y sus normas de desarrollo.
- Página 24, El Mejor Periodismo Diario, Zacatecas, Brinda Prodecon 897 Asesorías Derivadas de Reforma Fiscal, entrevista a Juan Miguel Rivera Ortega, delegado de la Prodecon por Claudia de Santiago, 15 de junio del 2014.
- Real Decreto 1065/2007 publicado en el Boletín Oficial del Estado No.213 de 5 de septiembre de 2007.
- Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, publicado en el Boletín Oficial del Estado No. 292 el 4 de diciembre del 2009.
- Resolución No. NAC-DGERCGC10-00273, publicada en el Registro Oficial No. 224 del 29 de junio de 2010.
- Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre; publicado en el Boletín Oficial del Estado N°. 307 el 21 de diciembre de 1996.

- Real Decreto 256/2012, de 27 de enero.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.
- Resolución N° DSRI 011-2008 de noviembre de 2008.
- Resolución No. NAC- DGERCGC14-00285, del 2 de mayo del 2014.
- Resolución No. NAC- DGERCGC14-00286, del 2 de mayo del 2014.
- Reglamento Orgánico Funcional Codificado, vigente al año 2016.
- <http://www.sri.gob.ec>
- <https://www.agenciatributaria.gob.es/AEAT.sede/procedimientos/PZ00.shtml>
- <http://www.minhap.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/Impuestos/Consejo%20Defensa%20Contribuyente/Paginas/Consejo%20para%20la%20Defensa%20del%20Contribuyente.aspx>
- <https://www2.agenciatributaria.gob.es/es13/d/rhqcwp01.htm#>
- <https://www.afip.gob.ar/genericos/derechosObligaciones/>
- <https://www.tributasenasturias.es/stpa/Ciudadanos+y+Empresas/Informacion+Tributaria/Derechos+y+Obligaciones+del+Contribuyente>
- <http://www.congreso.es/consti/constitucion/indice/sinopsis/sinopsis.jsp?art=31&tipo=2>
- [http://www.uniderecho.com/leer\\_tarea\\_Derecho-Civil\\_11\\_1439.html](http://www.uniderecho.com/leer_tarea_Derecho-Civil_11_1439.html)

# ANEXOS

## Anexo No. 1

Consejo para la Defensa del C... x CDC - PRESENTACION DE... x +

https://www5.aeat.es/es13/d/rhqcwp01.htm#

GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA Consejo para la Defensa del Contribuyente

Dirección General de Tributos Agencia Tributaria Tribunales Económico-Administrativos Dirección General del Catastro

Tramitación de quejas / sugerencias

[PRESENTACIÓN DE QUEJA / SUGERENCIA](#)

[CONSULTA DE QUEJA / SUGERENCIA](#)

Para PROBLEMAS INFORMÁTICOS que requieran atención técnica pulsar [aquí](#).  
Si desea más información sobre el Consejo para la Defensa del Contribuyente, pulsar en la imagen de la cabecera.

[PRESENTACIÓN DE QUEJA / SUGERENCIA](#)

Si se trata de una QUEJA, deberá indicar el N.I.F., el primer apellido y pinchar en Registrar.  
La SUGERENCIA podrá ser Anónima y por lo tanto no será obligatorio indicar el N.I.F.

Tipo de documento ☐ Queja ☐ Sugerencia N.I.F. del Interesado Primer Apellido del Interesado Registrar

**INFORMACIÓN GENERAL**  
(Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente)

**I.-Las quejas y sugerencias formuladas ante este Consejo no tienen la consideración de recurso administrativo. Por tanto:**  
Son compatibles con el ejercicio de las restantes acciones o reclamaciones que puedan ejercitar los interesados.  
Su presentación no suspende las actuaciones en curso ni interrumpe los plazos para la tramitación y resolución de los procedimientos en tramitación.  
Las contestaciones de este Consejo no constituyen ni reconocen derechos subjetivos o situaciones jurídicas individualizadas ni son susceptibles de recurso alguno.

**II.-Presentada y admitida una queja, se procederá a dar traslado de ella al órgano responsable afectado, el cual deberá remitir respuesta directamente y por escrito al interesado en el plazo de 15 días.**  
Recibida la respuesta, el interesado podrá manifestar su disconformidad con la misma en el plazo de un mes contado desde el día siguiente al de su notificación.  
En este caso, el expediente completo será analizado por los correspondientes órganos del Consejo que adoptarán la contestación que corresponda de la cual se dará traslado al interesado.

**III.-La presentación de una queja o sugerencia puede ir acompañada de la documentación y de cualquier tipo de prueba cuyo conocimiento por el Consejo se estime oportuno.**  
Estos documentos o pruebas pueden también aportarse en el momento en el que, en su caso, el interesado manifieste su disconformidad con la respuesta que le remita el órgano responsable afectado.  
El Consejo carece de competencia para dirigirse a los interesados y reclamarles la aportación de documentos o pruebas.

**IV.-En las quejas debe quedar garantizada la identificación de quién las formula y su carácter de interesado. Las sugerencias pueden ser planteadas de forma anónima.**  
La presentación de una queja supone que la Unidad Operativa del Consejo tendrá acceso a la información necesaria para el ejercicio de sus funciones en los mismos términos establecidos para la jefatura de los correspondientes servicios afectados, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

Consejo para la Defensa del C... CDC - PRESENTACION DE...

https://www5.aeat.es/es13/d/rhqcwp01.htm#

GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA Consejo para la Defensa del Contribuyente

Dirección General de Tributos Agencia Tributaria Tribunales Económico-Administrativos Dirección General del Catastro

Tramitación de quejas / sugerencias

[PRESENTACIÓN DE QUEJA / SUGERENCIA](#)

[CONSULTA DE QUEJA / SUGERENCIA](#)

Indique el Número de Registro C.D.C. o el Número de Registro General junto con el N.I.F. y la Fecha de presentación de la Queja/Sugerencia:

Número de Registro C.D.C. :

o

Número de Registro General:  /  /

N.I.F. del Interesado :  ☐ Sugerencia Anónima

Fecha de Presentación :  (dd/mm/aaaa)

[Consultar](#)

Para PROBLEMAS INFORMÁTICOS que requieran atención técnica pulsar [aquí](#).  
Si desea más información sobre el Consejo para la Defensa del Contribuyente, pulsar en la imagen de la cabecera.

## Anexo No. 2

formulario de presentació... FORMULARIO DE RECLA... AFIP - Administración Fe... CDC - PRESENTACION D...

www.afip.gob.ar/genericos/defensoria/defensoria\_default.asp

ADMINISTRACION FEDERAL DE INGRESOS PUBLICOS

[ACCESO CON CLAVE FISCAL](#)

[TRÁMITES Y SERVICIOS](#)

Autónomos  
Contribuyentes Régimen General  
Empleadores  
Empleados  
Futuros Contribuyentes  
Monotributistas  
Empleados de Casas Particulares  
Operadores de Comercio Exterior  
Viajeros  
Usuarios Aduaneros  
Organismos de la Seguridad Social

Accesos más utilizados

1. ABC - Preguntas y Respuestas Frecuentes

Programa de Asistencia al Ciudadano

Nuestras metas y objetivos

Ventajas del Programa para el Ciudadano

Canales de comunicación para efectuar los reclamos y sugerencias

Requisitos mínimos para la presentación de un reclamo

Ingrese su reclamo o sugerencia **via web**

Ingrese su reclamo o sugerencia **personalmente**

Ingrese su reclamo o sugerencia **telefónicamente**

17:35 12/02/2016

formulario de presentació... FORMULARIO DE RECLA... AFIP - Administracin Federal CDC - PRESENTACION D...

www.afip.gob.ar/genericos/defensoriaNew/frmNuevoReclamo.aspx

**Realizar una Presentación al Programa de Asistencia al Ciudadano**

**Datos de la Presentación**  
 Datos que especifican a la presentación a realizar

Temática de la Presentación ☐ Impositiva ☐ Previsional ☐ Aduanera  
 Tipo de la Presentación ☐ Reclamo ☐ Sugerencia

**SIGUIENTE**

Autónomos  
 Contribuyentes Régimen General  
 Empleadores

formulario de presentació... FORMULARIO DE RECLA... AFIP - ADMINISTRACION FED... CDC - PRESENTACION D...

www.afip.gob.ar/genericos/defensoriaNew/frmCargaPaso1.aspx?tipo=1&tema=1

**Programa de Asistencia al Ciudadano**  
 Realizar una Presentación ante el Programa de Asistencia al Ciudadano

**Datos del Ciudadano**  
 Datos que identifican al ciudadano que motiva el reclamo

Tipo y Nro de Documento -- Seleccione -- **BUSCAR**

Descripción

Teléfono   Código de Área  Número (sin guiones)   
 Teléfono alternativo   11 55550001

Correo electrónico   
 Correo electrónico alternativo

**Datos del Contacto**  
 Datos de la persona con la que se hará efectivo el contacto para la gestión del evento

☐ Reclamante ☐ Gestor ☐ Estudio Contable ☐ Otros

Tipo y Nro de Documento -- Seleccione -- **BUSCAR**

Descripción

Teléfono   Código de Área  Número (sin guiones)

Autónomos  
 Contribuyentes Régimen General  
 Empleadores  
 Empleados  
 Futuros Contribuyentes  
 Monotributistas  
 Empleados de Casas Particulares  
 Operadores de Comercio Exterior  
 Viajeros  
 Usuarios Aduaneros  
 Organismos de la Seguridad Social

17:36 12/02/2016

formulario de presentació... FORMULARIO DE RECLA... AFIP - ADMINISTRACION FED... CDC - PRESENTACION D...

www.afip.gob.ar/genericos/defensorialNew/fmCargaPaso1.aspx?tipo=1&tema=1

**Monotributistas**  
**Empleados de Casas**  
**Particulares**  
**Operadores de Comercio Exterior**  
**Viajeros**  
**Usuarios Aduaneros**  
**Organismos de la Seguridad Social**

**Accesos más utilizados**

1. ABC - Preguntas y Respuestas Frecuentes  
2. Agenda de Vencimientos

**Datos del Contacto**  
Datos de la persona con la que se hará efectivo el contacto para la gestión del evento

☐ Reclamante ☐ Gestor ☐ Estudio Contable ☐ Otros

Tipo y Nro de Documento -- Seleccione --

DESCRIPCIÓN

Teléfono

Teléfono alternativo

Correo electrónico

Correo electrónico alternativo

Código de Área 11 Número (sin guiones) 55550001

**BUSCAR**

**SIGUIENTE**

## Anexo No. 3

formulari... Procurad... Procurad... FORMUL... AFIP - ADML... CDC - PR... Derechos... Quej...

www.sat.gob.mx/contacto/quejas\_denuncias/Paginas/default.aspx

SHCP SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

SAT Servicio de Administración Tributaria

Inicio | Mapa del sitio | Índice temático | Glosario | Inglés

Google® Búsqueda personalizada

SAT Trámites Información Comercio exterior Aduanas Declaraciones Datos abiertos Transparencia Sala de prensa Contacto

SAT > CONTACTO > QUEJAS Y DENUNCIAS

Imprimir

Facebook Twitter

**QUEJAS Y DENUNCIAS**

**Denuncia aquí**

**Información relacionada**

Trámites  
e-firma  
Contraseña  
Citas  
Chat

Facebook Twitter YouTube App

Marca SAT  
- 01 55 627 22 728 -

También puedes presentar denuncias sobre posibles actos de corrupción las 24 horas del día, los 365 días del año, en:

- Correo electrónico: [denuncias@sat.gob.mx](mailto:denuncias@sat.gob.mx)
- **Teléfonos Rojos:** ubicados en las Aduanas y las Administraciones Locales de Servicios al Contribuyente para realizar, al momento, una denuncia sobre un posible acto de corrupción o cualquier aspecto que pueda considerarse como un abuso o acto ilícito cometido por servidores públicos de la Institución.
- SAT Móvil – Aplicación para celular, apartado quejas y denuncias.
- Quejas y Denuncias SAT: 8852-2222.
- Internacional: 1 844 28 73 803

17:46 12/02/2016

Procurad... Procurad... FORMUL... AFIP - ADMI... CDC - PR... Derechos... Quejas y ... [SIPRE...]

https://aplicaciones2.sat.gob.mx/sat.gob.mx.age.sipreqd.internet/denunciaInternet.a

SHCP SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO SAT Servicio de Administración Tributaria

## Nueva denuncia »

\* Clasificación de la denuncia:

Comprobantes Fiscales

☒ Datos del servidor público o empresa a denunciar

Nombre:

☒ Persona o Empresa

Paterno:

☒ Paterno

Materno:

Procurad... Procurad... FORMUL... AFIP - ADMI... CDC - PR... Obligacio... Quejas y ... [SL...]

https://aplicaciones2.sat.gob.mx/sat.gob.mx.age.sipreqd.internet/ConsultaFoliosInter

SHCP SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO SAT Servicio de Administración Tributaria

## Consulta de quejas y denuncias

Folio:

Año de recepción:

2014

Contraseña:

Consultar

## Anexo No. 4

### Formulario físico de recepción de quejas, sugerencias y felicitaciones

#### FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Dirección Regional: \_\_\_\_\_ Agencia: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

☐ QUEJA

☐ SUGERENCIA

☐ FELICITACIÓN

#### Departamento que visita:

☐ Servicios Tributarios ☐ Secretaría ☐ Gestión Tributaria ☐ Otro \_\_\_\_\_

#### Motivo de Queja, Sugerencia o Felicitación

☐ Calidad de Atención ☐ Falta de Información ☐ Tiempo de espera para ser atendido

☐ Tiempo de atención a requerimiento solicitado ☐ Otro \_\_\_\_\_

#### DETALLE DE QUEJA, SUGERENCIA O FELICITACIÓN

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### DATOS DEL INTERESADO

(Si desea recibir una respuesta, favor consigne de forma legible y completa los datos requeridos a continuación)

Nombres y Apellidos completos: \_\_\_\_\_

Tipo de documento: ☐ Cédula ☐ R.U.C ☐ Pasaporte ☐ Otro No. \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Sector: \_\_\_\_\_

Calle Principal          Número          Intersección

Ciudad: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Estimado Contribuyente, en caso de requerir asistencia por parte de un representante del Departamento de Derechos del Contribuyente, por favor diríjase con nuestro Delegado.

Tenemos a su disposición nuestro buzón electrónico en nuestra página web: [www.SRI.gob.ec](http://www.SRI.gob.ec)



## Anexo No. 5

### Formulario on-line de recepción de quejas, sugerencias y felicitaciones

#### Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Este formulario está dedicado solo y exclusivamente para quejas, sugerencias y felicitaciones.

Nombre:  \*

Apellido:  \*

Provincia:  \*

Cantón:  \*

Correo Electrónico:  \*

Asunto:  \*

\* Campos obligatorios

## Anexo No. 6

### Formulario de denuncias escritas

 <b>FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS TRIBUTARIAS</b>		Código: _____
<b>1.- DATOS DEL DENUNCIADO</b>		
Nombre o Razón Social: _____		
Ruc o CI: _____	Nombre Comercial: _____	
Actividad Económica: _____		
Ciudad: _____	Provincia: _____	Sector: _____
Dirección: _____ <small>Calle Principal      Número      Intersección</small>		Teléfono: _____
Referencia: _____		
<small>De ser necesario adjunte croquis</small>		
<b>2.- TEXTO DE LA DENUNCIA</b>		
Bien o Servicio Adquirido: _____		Precio: _____
Fecha de Adquisición: _____		Forma de Pago: _____ <small>Efectivo, cheque, tarjeta de crédito, transferencia, etc.</small>
_____ _____ _____ _____ _____		
Adjunta Pruebas: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No      No. de Hojas: _____ <input type="checkbox"/> Otros Medios _____ <small>Ejemplo: Contratos, recibos, orden de trabajo, cheques, transferencias, voucher de tarjeta de crédito, etc.</small>		
Autorizo al SRI para que revele mis datos personales en los procesos de control que efectúe: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		
<b>3.- DATOS DEL DENUNCIANTE</b>		
<i>La información de la denuncia es reservada, puede consignar sus datos si desea colaborar con la investigación, o ingresar como anónima</i>		
Nombres y Apellidos Completos: _____		
Ruc o CI: _____	Correo Electrónico: _____	
Dirección: _____ <small>Calle Principal      Número      Intersección</small>		
Teléfono: _____		
Ciudad: _____	Provincia: _____	Sector: _____
Referencia: _____		
<b>4.- LUGAR Y FECHA:</b> _____ a, _____ de _____ de _____		
Firma: _____		<b>www.SRI.gob.ec</b>

## Anexo No. 7

### Formulario de denuncias electrónicas

#### INGRESO DE LA DENUNCIA TRIBUTARIA

Actividad Denunciada 1:	<input type="text" value="Seleccione actividad..."/>
Periodo aproximado en el que sucedieron los hechos denunciados:	<input type="text"/>
Producto o Servicio Adquirido:	<input type="text"/>
Costo del Producto o Servicio Adquirido:	<input type="text"/>
Descripción de la Denuncia:	<input type="text"/>

#### DATOS DEL DENUNCIADO

Identificación CI o RUC:	<input type="text"/>
Nombre o Razón Social del Denunciado:	<input type="text"/>
Nombre Comercial:	<input type="text"/>
Datos de la Ubicación	
Provincia:	<input type="text" value="Elija la provincia:"/>
Cantón:	<input type="text" value="Elija el cantón:"/>
Parroquia:	<input type="text" value="Elija la parroquia:"/>
Calle Principal:	<input type="text"/>
No.:	<input type="text"/>
Intersección:	<input type="text"/>
Teléfono 1:	<input type="text"/>
Teléfono 2:	<input type="text"/>
Referencia de la Ubicación:	<input type="text"/>

#### DATOS DEL DENUNCIANTE

Identificación CI o RUC:	<input type="text"/>
Nombre o Razón Social del Denunciante:	<input type="text"/>
Teléfono:	<input type="text"/>
Correo Electrónico:	<input type="text"/>
<input type="button" value="Enviar"/>	

\* Campos obligatorios

## Anexo No. 8

### Formulario ingreso de Secretaría

DEPARTAMENTO DE DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE			
<input type="checkbox"/> Denuncias Tributarias		<input type="checkbox"/> Denuncias de Implicancia Administrativa	
<b>INFORMACIÓN DEL INTERESADO:</b>			
Nombres y Apellidos Completos / Razón Social: _____			
Tipo de documento: <input type="checkbox"/> Cédula <input type="checkbox"/> RUC <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> Otro No. _____			
Dirección Notificación: _____		Referencia: _____	
Calle Principal		Número Intersección	
Ciudad: _____			
Teléfono: _____			
Regional que Gestiona _____			
Número de documentos que adjunta: _____			
Nombre y firma responsable SRI : _____			

## Anexo No. 9

### Tríptico de Derechos del Contribuyente

<p> <b>¿Qué procedimiento debo seguir para dar a conocer mis quejas, sugerencias, felicitaciones o denuncias?</b></p> <p><b>Atención y Recepción:</b> Cada oficina del SRI cuenta con un funcionario encargado de atender y guiar a las personas que deseen presentar una queja, sugerencia, felicitación o denuncia. Estas personas son:</p> <p><b>Direcciones Regionales:</b> Los Delegados del Departamento de Derechos del Contribuyente.</p> <p><b>Direcciones Provinciales:</b> Los Directores Provinciales.</p> <p><b>AGENCIAS:</b> Los Jefes de Agencia.</p> <hr style="border: 1px solid #0070C0;"/> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">FORMA DE PRESENTACIÓN</p> <p>a) <b>Por escrito:</b> podrá utilizar los formularios diseñados que se entregan en forma gratuita, mismos que deben ser depositados en cualquiera de los buzones ubicados en todas las agencias del SRI a nivel nacional.</p> <p>b) <b>Via electrónica:</b> a través de la página web <a href="http://www.sri.gob.ec">www.sri.gob.ec</a>.</p> <p>c) <b>Via Telefónica:</b> mediante el servicio <b>1700 SRI SRI (774-774)</b>.</p>	<p><b>Información requerida</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Información del interesado (nombre, número de documento de identidad o RUC, dirección y teléfono u otro medio de contacto); opcional para quejas, sugerencias y felicitaciones.</li> <li>■ Detalle claro de la queja, sugerencia, felicitación o denuncia.</li> <li>■ Datos precisos del denunciado (únicamente para denuncias).</li> </ul> <p><b>Documentación requerida</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Copia del documento de identificación. De ser el caso, copia del nombramiento del representante legal (Personas Jurídicas).</li> <li>■ Documentación de soporte que sustente la queja o denuncia presentada.</li> </ul> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">Contáctenos:</p> <table style="width: 100%; font-size: x-small;"> <tr> <td>Dirección Nacional:</td> <td>02-2978-700 ext 3032</td> </tr> <tr> <td>Dirección Regional Norte:</td> <td>02-2909-333 ext 1125 / 1126</td> </tr> <tr> <td>Dirección Regional Litoral Sur:</td> <td>04-2685-150 ext 8027</td> </tr> <tr> <td>Dirección Regional Centro 1:</td> <td>03-2422-240 ext 7212</td> </tr> <tr> <td>Dirección Regional Centro 2:</td> <td>03-2942-432 ext 7000</td> </tr> <tr> <td>Dirección Regional del Sur:</td> <td>07-2571-012 ext 7741</td> </tr> <tr> <td>Dirección Regional Austro:</td> <td>07-2887-777 ext 7615</td> </tr> <tr> <td>Dirección Regional Manabí:</td> <td>05-2636-002 ext 2505</td> </tr> <tr> <td>Dirección Regional EL Oro:</td> <td>07-2930-426 ext 6652</td> </tr> </table> </div> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small; margin-top: 10px;"><a href="http://www.SRI.gob.ec">www.SRI.gob.ec</a></p> <p style="text-align: center; font-size: x-small; margin-top: 10px;">Para mayor información llama al: <b>1700 SRI SRI (774-774)</b> si estás en Cuenca al 04-2598-441</p>	Dirección Nacional:	02-2978-700 ext 3032	Dirección Regional Norte:	02-2909-333 ext 1125 / 1126	Dirección Regional Litoral Sur:	04-2685-150 ext 8027	Dirección Regional Centro 1:	03-2422-240 ext 7212	Dirección Regional Centro 2:	03-2942-432 ext 7000	Dirección Regional del Sur:	07-2571-012 ext 7741	Dirección Regional Austro:	07-2887-777 ext 7615	Dirección Regional Manabí:	05-2636-002 ext 2505	Dirección Regional EL Oro:	07-2930-426 ext 6652	<div style="text-align: center;"> <p style="font-weight: bold; font-size: small;">DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE</p> </div> <div style="text-align: center;"> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p style="font-weight: bold; font-size: small;">Sus derechos son importantes</p> <p style="font-size: x-small;">...le hace bien al país!</p> </div>
Dirección Nacional:	02-2978-700 ext 3032																			
Dirección Regional Norte:	02-2909-333 ext 1125 / 1126																			
Dirección Regional Litoral Sur:	04-2685-150 ext 8027																			
Dirección Regional Centro 1:	03-2422-240 ext 7212																			
Dirección Regional Centro 2:	03-2942-432 ext 7000																			
Dirección Regional del Sur:	07-2571-012 ext 7741																			
Dirección Regional Austro:	07-2887-777 ext 7615																			
Dirección Regional Manabí:	05-2636-002 ext 2505																			
Dirección Regional EL Oro:	07-2930-426 ext 6652																			